



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

E-BANKING Y JÓVENES: ESTUDIO DE USOS DE BANCA ONLINE ENTRE ESTUDIANTES DE ADE

TRABAJO FINAL DE GRADO

Beatriz Magán Domingo

Dr.: Joan Enric Úbeda García

Valencia
Septiembre 2017

ÍNDICE GENERAL

<i>CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO</i>	4
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Resumen.....	5
1.2. Introducción al estudio.....	5
1.3. Objetivos	7
1.4. Estructura	7
1.5. Relevancia del estudio.....	8
<i>CAPITULO 2: MARCO CONCEPTUAL</i>	9
2. PRIMERA PARTE: MARCO CONCEPTUAL	10
2.1. Introducción	10
Eje cronológico de los principales hechos en el SBE:.....	10
2.2. Escenario pre crisis	11
Principales hechos en el marco regulatorio 1985-2005	11
La crisis: Orígenes.....	13
Retos del momento (<i>pre-crisis</i>)	16
2.3. Escenario en Crisis.....	18
Principales hechos en el marco regulatorio 2006-2015	18
La crisis: Efectos	20
Reestructuración del sector bancario.....	23
Retos de los años 2009-2015.....	30
2.4. Impacto de las Nuevas Tecnologías.....	31
La adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación en España y SBE	31
Utilización de internet en los hogares	32
Evolución de la Multicanalidad: Smartphones	36
Evolución de la Multicanalidad: Web 2.0	38
Evolución de la Multicanalidad: terminales de autoservicio.	40
El nuevo modelo de oficina bancaria.....	41
Retos de la banca en la actualidad	43
<i>CAPITULO 3: ESTUDIO EMPÍRICO</i>	49
3. ESTUDIO EMPÍRICO EN ESTUDIANTES DE A.D.E. DE LA U.P.V.....	50
3.1. Introducción al estudio.....	50
3.2. Objetivos y variables del estudio.....	52
3.3. Metodología	54
Selección de la muestra.....	54

Encuesta	55
Ficha técnica del estudio	57
3.4. Resultados y Discusión	58
Objetivo 1: Entidad a la que pertenecen	59
Objetivo 2: Impacto de la Multicanalidad	61
Objetivo 3: Relación entre las nuevas tecnologías y la banca.....	62
Objetivo 4: Grado de adopción de los retos marcados por parte de las entidades	63
Objetivo 5: Comportamiento de los Millennials con las entidades	65
Objetivo 6: Arquitectura de las oficinas	67
3.5. Tabulación cruzada.....	69
<i>CAPITULO 4: CONCLUSIONES E IMPLICACIONES.....</i>	<i>72</i>
Conclusiones e implicaciones	73
<i>BIBLIOGRAFÍA.....</i>	<i>74</i>
Bibliografía	75
<i>ANEXOS</i>	<i>80</i>
ENCUESTA	81

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Composición de grupos bancarios	24
Tabla 2 Cronología de Internet en España.....	33
Tabla 3 Encuesta de Equipamiento y uso de las TIC	35
Tabla 4 Hombres/Mujeres encuesta	58
Tabla 5 Edades	58
Tabla 6 Variable 3: ¿Cuál es tu entidad bancaria principal?	59
Tabla 7 Variable 5: ¿Cuántas entidades bancarias empleas adicionalmente (sin contar la principal) ?	59
Tabla 8 Variable 6: ¿Empleas la banca on line de tus entidades secundarias?	60
Tabla 9 Variable 4: ¿Empleas la banca On line de tu entidad principal?	61
Tabla 10 Variable 7: ¿Cuál es tu principal acceso a la banca?	61
Tabla 11 Variable 9 ¿Con qué frecuencia accedes mensualmente a la banca por Internet?	62
Tabla 12 Variable 8: Qué sistema operativo tiene tu teléfono móvil	62
Tabla 13 Variables 15 y 16 Calificaciones	63
Tabla 14 Variable 17 ¿De cuántas tarjetas de crédito/débito/prepago dispones?.....	64
Tabla 15 Variable 18: Qué entidad emitió tu tarjeta principal?	64
Tabla 16 Variable 19: ¿Alguna de las tarjetas es on line (no tiene soporte físico)?	65
Tabla 17 Variable 13: ¿Estarías dispuesto/a a cambiar facialmente de banco?	65
Tabla 18 Variable 14: ¿Por qué estarías dispuesto a cambiar con facilidad de entidad?	66
Tabla 19Variable 20: ¿Alguna de ellas es 'carnet Jove'?.....	66

Tabla 20 Variable 10: ¿Con qué frecuencia te desplazas mensualmente a la oficina bancaria de tu entidad?.....	67
Tabla 21 Variable 11: ¿A qué destinas principalmente la banca on line?	68
Tabla 22 Variable 12: ¿Con qué finalidad principal te desplazas a las sucursales?	68

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Eje cronológico de los principales hechos en el SBE	10
Ilustración 2 Desencadenamiento de la crisis	14
Ilustración 3 Sucursales Españolas actualidad.....	19
Ilustración 4 Factores agravantes de la crisis (elaboración propia)	20
Ilustración 5 Principales indicadores de la Economía española en 2015 extraído del informe del BDE.....	22
Ilustración 6 Grupos bancarios españoles	25
Ilustración 7 captura App Bankia.....	36
Ilustración 8 iPhone	37
Ilustración 9 Portada del Facebook de BBVA	39
Ilustración 10 Terminal de autoservicio BBVA.....	41
Ilustración 11 Oficina ING Direct detalle de dispositivo táctil de autoservicio	42
Ilustración 12 captura de Prosper	44
Ilustración 13 Nuevos métodos de pago	45

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Resumen

Este trabajo fin de grado analiza, en el contexto de la transformación actual del sistema financiero español, impactado por la crisis financiera mundial, el uso de la banca en línea entre los estudiantes del grado de ADE

Así, en el trabajo se expone en primer lugar la evolución del sistema financiero español haciendo un recorrido por los acontecimientos más significativos hasta llegar al momento actual, todo ello con el fin de ayudar a entender la implantación de una nueva modalidad de negocio, el **e-banking**, en los jóvenes estudiantes de ADE.

Para poder explicar este cambio se realiza un estudio empírico sobre el comportamiento y la relación de los estudiantes con las entidades financieras, las cuales han cambiado tanto en tamaño como en forma. La desaparición de las cajas de ahorros o la fusión de bancos españoles son algunos de los cambios más tangibles de los que se dispone, pero hay que fijarse en los procesos de las mismas para trazar una línea de tendencia y poder entender lo que ocurre hoy en día.

1.2. Introducción al estudio

Como apuntan diversos autores entre ellos Francisco Uría (2010) en septiembre del 2008 coincidiendo con la caída de Lehman Brothers, a nivel mundial comenzó una crisis financiera que afectó significativamente a España. Dicha crisis ha sido tan pronunciada que puede llegar a compararse con el crack bursátil de 1929, incluso algunos autores como Francisco Comín y Mauro Hernández (Comín & Hernández, 2013) se aventuran a denominarla bajo el título de la depresión económica española. Diferentes factores de la economía a nivel mundial han sido los encargados de alimentar la crisis pero en sector hipotecario fue de los desencadenantes de la misma.

Con el paso del tiempo el sector financiero ha sufrido cada vez más presiones por parte de los organismos de la Unión Europea. Además de los requisitos expuestos en un principio en la ley nacional e internacional, con el paso de los años debido a la influencia de la crisis y la pérdida de confianza junto con el aumento del riesgo, han provocado un endureciendo las exigencias tanto del Banco de España como del BCE

A estos factores se le suma la aparición de aplicaciones móviles y productos de naturaleza tecnológica que tienen sus pilares en el uso de la Web forzando a los bancos a afrontar grandes desafíos.

Debido al incremento de las obligaciones administrativas y regulatorias, así como la presión en los márgenes, los bancos han tenido que hacer grandes esfuerzos para mantenerse en funcionamiento con el cambio estructural en materia de tecnología experimentado. La evolución de la Web tradicional dejó paso a la Web 2.0 y hoy en día los teléfonos inteligentes, tablet PCs y lectores de libros electrónicos se están apoderando de los mercados y cambiarán fundamentalmente no sólo la forma de productos se compran y se vendidos sino también servicios financieros, especialmente los sistemas (móvil) de pago en los próximos años.

La opción para los usuarios de acceder a la información en sólo un clic, a consumir productos o servicios y pagar por ellos electrónicamente también requiere una respuesta oportuna del sector financiero. En particular, el mercado de las soluciones de pago (móviles) está en un estado de cambio continuo, a su vez las empresas de captación de depósitos y préstamos también se enfrentan a desafíos (digitales), como un número creciente de créditos P2P que facilitan la financiación de un proyecto mediante el crédito prestado por un desconocido, las dos plataformas más conocidas son el crowdfunding y crowdfunding. El servicio de pago móvil es visto como una importante oportunidad de crecimiento por las sociedades que forman parte del segmento de los pagos, así como por los grandes ecosistemas digitales. Un "Google Bank" o un "Apple Bank", tal vez en un futuro puedan verse en ese sector.

Para la banca los competidores potenciales en métodos de pago son Google, Apple, Amazon o PayPal que se prevé que ampliarán la oferta de servicios existente con el fin de introducir, por ejemplo, el mercado de servicios financieros estandarizados. Algunos están poniendo en marcha nuevos modelos de negocio para los pagos móviles. Muchos de estos competidores pueden apuntar a una clientela regular que confía en ellos y es relativamente fiel y a su vez que se cifra en millones de tres dígitos, se están expandiendo rápidamente y cada vez que ofrecen soluciones financieras basadas en la Web cuentan con una gran aceptación.

Los nuevos proveedores de servicios financieros móviles, basados en la Web están haciendo están llevando a cabo una óptima integración de cambios en los patrones de consumo y uso de medios. De este modo, podrían representarse como serios competidores en el mercado de servicios financieros estandarizados del futuro. Por lo tanto los bancos harían bien en seguir adaptando el cambio estructural que tiene como epicentro el uso de las nuevas tecnologías en sus respectivos procesos de negocio con el fin de ofrecer servicios financieros móviles que entregan lo que quiere el consumidor y que son seguros y fáciles de usar.

Después de años operando en el sector financiero, las entidades cuentan con una experiencia en el tratamiento de protección de datos personales y tratamiento de los mismos que cuentan con esta ventaja competitiva pudiéndola aprovechar en sus futuras acciones. El aumento de los pagos móviles y *e-banking* abre nuevas oportunidades, pero por supuesto también presenta nuevos riesgos para los proveedores de servicios financieros.

Es por ello por lo que los bancos han tenido que adaptarse al cambio de las nuevas políticas adoptadas y al mismo tiempo reinventar su modelo de negocio adecuándolo a los nuevos tiempos en materia tecnológica más conocido como *e-banking*.

1.3. Objetivos

El presente trabajo tiene como objetivo principal explicar la evolución en cuanto a la adopción de las nuevas tecnologías del sistema bancario español. Pero a este se le suman algunos otros como:

- Aportar conocimientos generales de los hechos más relevantes del sistema financiero español
- Enumerar las diferencias presentes entre las entidades y su posible evolución
- Distinción entre los avances en los procesos y los productos
- Aplicación del e-banking por parte de las entidades
- Identificación del usuario
- Estado actual de las entidades bancarias (fusiones y clientes actuales)
- Multicanalidad en los procesos de banca
- Evolución de las nuevas tecnologías que afectan a las entidades
- Comportamiento frente al sistema bancario por parte de los Millennials
- Utilidades de las entidades actualmente
- Nuevos métodos de pago

Para poder analizar con materialidad los cambios se ha recurrido a la realización de un estudio del grado de adopción de los nuevos métodos o e-banking en los estudiantes de ADE. Tanto este como la interpretación del mismo conforman dos de los objetivos principales que tiene el trabajo y ayudan a realizar una prospección de futuro en este campo.

1.4. Estructura

El estudio consta de principalmente cuatro partes diferenciadas. En primer lugar se da una introducción del tema a tratar, seguidamente se fija el marco conceptual que se encuentra dividido en tres subapartados, el primero de ellos es la evolución del sector bancario español antes de la crisis (1985-2005), después se explica lo ocurrido durante la crisis así como el escenario actual incluyendo la adopción de las tecnologías de la información y comunicación en España que tiene dos vertientes por una parte el desarrollo tecnológico y por otra el uso de las nuevas tecnologías por parte del sector bancario.

En el tercer capítulo se desarrolla un estudio empírico en estudiantes de ADE de la U.P.V, como puntos principales en este capítulo se encuentra la introducción al estudio, los objetivos y la metodología empleada en el mismo, análisis de los encuestados y por último estudio en profundidad de los datos recogidos.

El cuarto capítulo lo conforman las conclusiones e implicaciones.

En el último capítulo del estudio se enumeran las referencias y la bibliografía utilizadas en el mismo así como los documentos anexos que se consideran relevantes.

1.5. Relevancia del estudio

Como es evidente en las economías de la eurozona el banco tiene una importancia significativa y afecta a prácticamente todas las etapas de los ciudadanos empezando por la libreta de ahorro cuando se nace, seguido por el préstamo para un coche, hipoteca o incluso plan de pensiones entre otros.

Por esta razón el estudio de los orígenes de la situación actual o los nuevos métodos empleados por las entidades bancarias y su aplicación en sectores de la sociedad como el de los universitarios se consideran una razón de peso para realizar el presente trabajo.

CAPITULO 2: MARCO CONCEPTUAL

2. PRIMERA PARTE: MARCO CONCEPTUAL

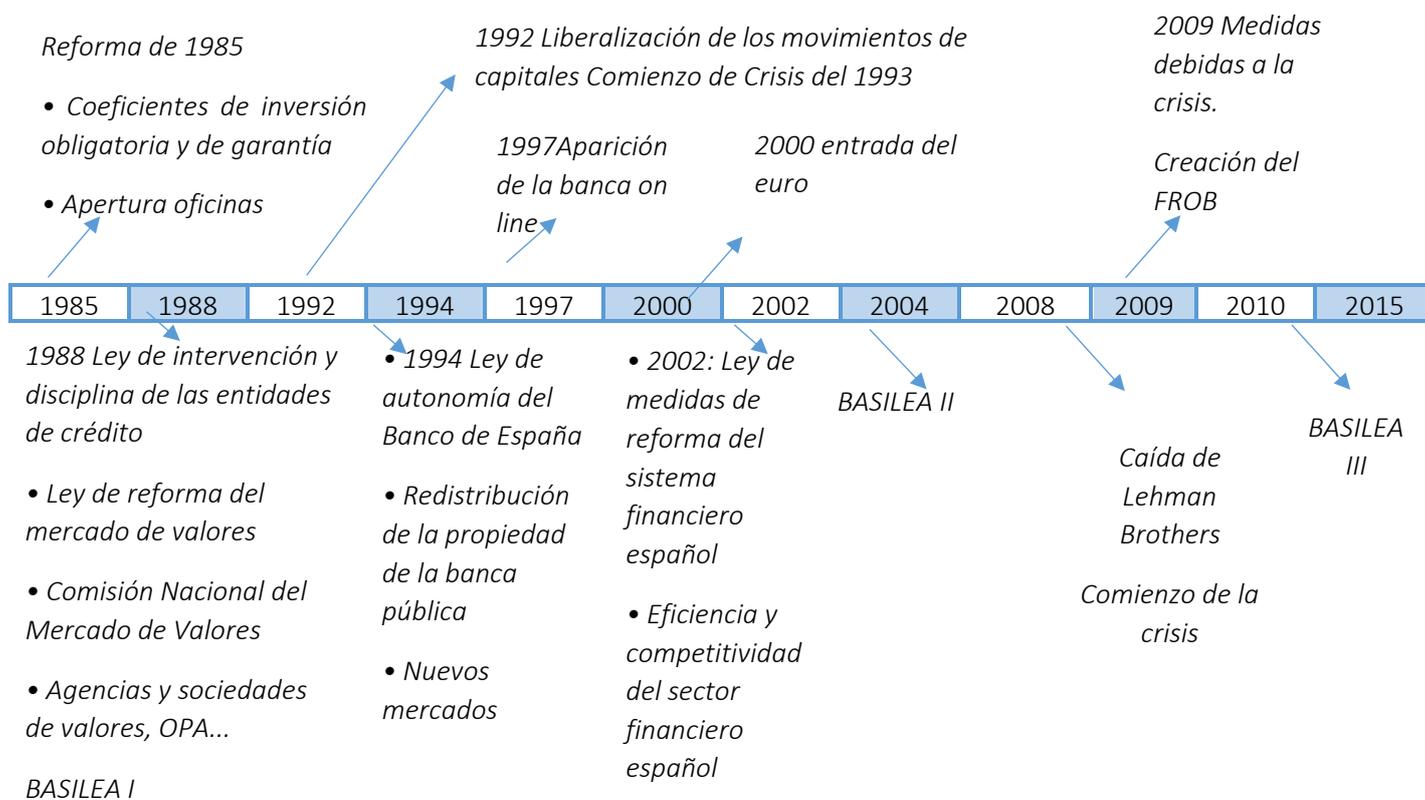
2.1. Introducción

Para estudiar la evolución del Sistema Bancario Español, sintetizaremos los principales cambios acontecidos en las últimas tres décadas. Para ello realizaremos en primer lugar un eje temporal que a su vez nos servirá de guía para el desarrollo del trabajo en la que el año 1985 hasta en 2005 (precrisis) conforma el primer bloque que se explicará el que incluye desde el 2006 hasta el 2015 (crisis) el segundo y por último la actualidad.

Como señalan Francisco Comín y Mauro Hernández (2013) las políticas mantenidas por España durante años no favorecieron de ningún modo al expansionismo del sector bancario español (a partir de ahora SBE).

Eje cronológico de los principales hechos en el SBE:

Ilustración 1 Eje cronológico de los principales hechos en el SBE



Elaboración propia a partir de datos recopilados (BOE, INE, Banco de España)

2.2. Escenario pre crisis

Principales hechos en el marco regulatorio 1985-2005

La evolución del sistema bancario español recogida anteriormente en el eje, durante el paso de los años se han ido aconteciendo diversas modificaciones en el marco que regula a las entidades bancarias, seguidamente se explicarán los más significativos.

1985- Reforma (Ley 13/1985)

Con esta reforma lo que se pretendía era unificar y actualizar los coeficientes ya que como afirman Valero y Ontiveros (1988) hasta ese año había una consecución de medidas inconexas que generaban una cierta desactualización de los mismos, con la dicha se deseaba implementar unas bases sólidas de cara al futuro. No hay que olvidar que se tratan de instrumentos de política financiera de carácter general.

Por lo que respecta a los coeficientes de inversión, se modificaron para evitar discriminaciones y agravios comparativos entre entidades y ventajas ofreciendo un trato uniforme a todas las entidades de depósito como afirma la Ley 13/1985 sobre los coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros.

La reforma incluía la modificación del coeficiente de garantía, que no es más que el porcentaje mínimo que ha de tener una entidad de recursos propios para garantizar su solvencia, pretendía ajustar mejor a las necesidades de cada entidad y abrir nuevas alternativas a las que no dispusieran de los recursos necesarios.

Con esta reforma se elevaron los dos coeficientes (inversión y garantía), además se consiguió sanear las entidades que no podían emitir capital por definición y además la obligación de publicar los datos precisos para que los accionistas conozcan la sociedad y hagan previsiones de futuro por ellos mismos.

Por otra parte, en el artículo 6 del Real Decreto 1370/1985 nos indica que desde la aprobación del mismo si cumple unos niveles máximos de déficit no era necesario ni siquiera pedir la aprobación para abrir oficinas, echo que motivo también la apertura de las mismas.

1988- Armonización normativa UE. BASILEA I

Siendo miembros de la Unión Europea, no había un modelo sancionador claro para las entidades, por ello se aprobó la Ley de intervención y disciplina de las entidades de crédito (1988). En ella se establece una normativa sancionadora común detallando con claridad los sujetos pasivos, tipos de sanciones y un gran abanico de elementos relacionados muy necesitados en ese momento.

Con la Ley de reforma del mercado de valores según el libro de Antonio Colom (2012) se consigue la apertura a la emisión de valores por parte de las empresas del sector con los avances que eso conlleva todo ello supervisado por la CNMV, por consiguiente se dispara el número de Agencias de valores para desarrollar labores de gestión de carteras, asesoramiento e intermediación entre otras.

1992- Liberalización de los movimientos de capital

En el año 1992 con la Ley 18/1992 se establecen determinadas normas en materia de inversiones extranjeras en España. Con ello se creó una libertad de movimiento tanto de capital económico como humanos en el entorno, esto declinó en un nuevo modelo más competitivo suprimiendo las restricciones vigentes y por lo tanto más comparables al de otros países como se afirma en un artículo previo a la ley del periódico El País (Martín, 1991).

1994- Cambios importantes

En el año 1993 se sufrió en nuestro país una difícil crisis económica, a raíz de esto se llevaron a cabo medidas como la Ley de autonomía del BDE, redistribución de la propiedad de la banca y expansión en nuevos mercados formaron parte de los acontecimientos más relevantes en el campo de estudio en dicho año. La ley de autonomía se aprobó con la intención de que la Unión fuera Económica y monetaria como se afirma en (BOE, 1994) , para ello delegó en el banco de España responsabilidades como que el Tesoro público no pueda incurrir en déficit, la imposibilidad de adquirir valores emitidos por el mismo y por último y no menos importante permite que se realicen sin necesidad de depender del ministerio de Hacienda las modificaciones pertinentes para lograr una estabilidad de precios.

1997- Cambio en el modelo de Banca

Hasta 1996 las entidades estaban bajo el mandato del gobierno Español y poco a poco iban teniendo más margen de maniobra, pero los autores Francisco Comín y mauro Hernández sitúan en este instante un hecho muy relevante para entender la banca en la actualidad según Comín y Hernández (2013). Comienza a entrar una tecnología muy potente en nuestro país como es Internet que como se afirma en el libro *La banca española: análisis y evolución* (1997) conecta y se introduce en España Bankinter con su nuevo modelo e-Bankinter.

2000- Entrada del euro

Como se refleja en los libros de diversos autores, la entrada del euro en el territorio español ha sido clave en la historia económica de nuestro país. Para Joaquín Muns (1997) no se data únicamente de un año si no de un conjunto de los mismos en los que se establecen bases legales, constitución de billetes, distribución de los mismos así como la conversión de productos bancarios a euros entre otros.

Esta entrada en la Unión económica y monetaria europea implicó un cambio estructural y la abolición del poder de la moneda en el mismo país.

2004- Basilea II

Este acuerdo se basa básicamente en tres puntos clave según Soley y Rahnema (2005), por un lado es el que estipula que los fondos propios deben de ser mayores al 8% del capital de riesgo. Por otra parte la supervisión de dichos fondos propios y el aumento de la autoevaluación del propio banco y por último se crearon nuevas medidas de transparencia para los bancos.

La crisis: Orígenes

Para poder entender la crisis económica que comenzó según diversos autores en el año 2008, y que afectó a los países industrializados y tuvo una importancia significativa en la evolución económica de los mismos ya que presenta una gran intensidad y complejidad a la hora de salir de la misma debido a las dimensiones que adquirió con el paso del tiempo, debemos remontarnos a los orígenes de la misma. Todos los causa una gran inestabilidad y sucesión de cambios que han hecho que el panorama de ciertos sectores sea completamente diferente al de hace años atrás.

Durante los años previos a la crisis se acontecieron una serie de desequilibrios en cuanto a la gestión de los recursos, siendo el sector de la construcción uno de los principales sectores afectados por la misma. Los principales causantes de la misma según Agustí Colom (2012) se pueden resumir en tres grandes bloques, en primer lugar se encuentra la **desregularización financiera** sufrida a nivel global, en segundo lugar **las inestabilidades globales** de ciertos países en sus cuentas y por último como detonante las **políticas laxas** en materia monetaria por parte de EEUU cuyos desajustes se vieron reflejados rápidamente en el sistema bancario español. Como era de esperar este hecho suscitó disminuciones en indicadores como el PIB e incrementos en la tasa de paro, prima de riesgo y deuda pública entre otros que desencadenaron fuertes cambios en las entidades bancarias así como en sus procesos. Estos tres pilares de la crisis los abordaremos a continuación.

Desregularización financiera

Como principal causante de la crisis no sólo española si no mundial, Vanoli (2007) apunta al aumento en la complejidad de ciertos activos financieros y en la desregularización que se asocia a los mismos como indica Saurina (1997). Se centra el tema en la bursatilización/titulización que posibilitó la aglomeración de deudas dando lugar a paquetes de instrumentos intercambiables en el mercado financiero para poder vender los mismos y de esta forma conseguir grandes rentabilidades.

La creación de dichos paquetes originaba la venta de títulos asociados a los mismos, hecho que generaba mayor liquidez a los bancos y con ello se fomentaba una mayor concesión de créditos a terceros con independencia del riesgo que esto suponía. De manera que los inversionistas adoptaban el riesgo de insolvencia de los deudores y el riesgo se diversificaba.

Esta transformación en títulos se llevó a cabo una vez tras otra en grandes cantidades principalmente en el crédito hipotecario de Estados Unidos. Quizás viendo lo acontecido se plantee la duda de si no se pudo prevenir, lo cierto es que se creía que la titulización de los activos eran "*Too big to fail*", dicho en otras palabras, no se percibía el peligro de derrumbe del producto financiero dado que lo suficientemente grande.

Inestabilidades globales en cuentas

Los inicios del año 2005 según el informe del Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas (2010), se caracterizaban por presentar desequilibrios globales en las cuentas de diferentes países. Es el caso de la escasa liquidez de EEUU y el superávit de países asiáticos o exportadores de petróleo.

Los desequilibrios se acentuaron bajo la creencia de que los activos financieros ofertados por los EEUU eran más líquidos y con una menor tasa de riesgo. El aumento de las hipotecas y las expectativas de expansión de precios de las casas hipotecadas para su posterior venta con una ganancia de capital no ayudaba a paliar esta situación, tampoco lo hacía el hecho de la gran entrada de capitales de Asia en esas fechas así como el panorama de las nuevas condiciones de la economía global.

Los precios de las viviendas a principios del año 2006 comenzaron a descender considerablemente según estudios del INE (2015), por lo que ascendió la tasa de morosidad en las hipotecas y a su vez incrementó el número de viviendas que bajo la insolvencia de las hipotecas de las mismas salieron al mercado provocando un descenso más acusado de los precios.

Los factores anteriormente nombrados dieron como resultado una burbuja hipotecaria en EEUU que al no cumplir con las expectativas creadas y no poder hacer frente a la deudas generadas de dichas hipotecas, viéndose afectados los paquetes de activos bursatilizados los cuales tenían doble impacto por un lado los títulos bursátiles y por otro las hipotecas que están detrás de los mismos.

Políticas laxas en materia monetaria

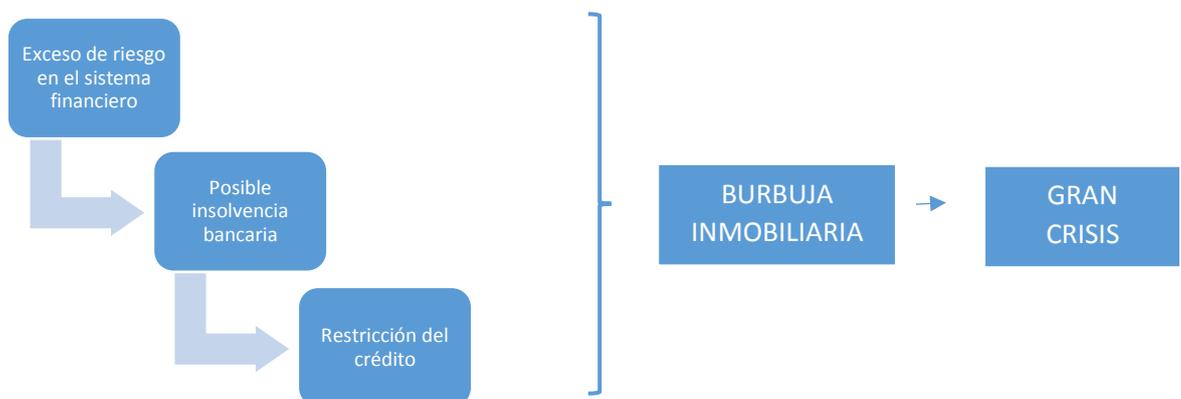
Bajo la atenta mirada de los inversores y con una situación crítica en el Estados Unidos debido a lo anteriormente citado, se comenzaron a desplomar los tipos de interés llegando incluso a ser negativos durante un largo periodo de tiempo debido a la laxitud en política monetaria por parte del país.

Por consiguiente el crédito tenía un bajo coste y volvió a crecer el número de hipotecas, concretamente las denominadas sub-prime como apunta en su informe (Vanoli, 2007). Estas últimas eran un tipo de créditos hipotecarios concedidos a deudores con altas tasas de riesgo.

Estas condiciones provocaron un desajuste en las cuentas del país y aún más desequilibrios con las cuentas globales de otros países más ahorradores o exportadores de petróleo.

Se presenta un gráfico que resume el desencadenamiento de la crisis internacional.

Ilustración 2 Desencadenamiento de la crisis



Elaboración propia a partir de datos de diversas fuentes

Caso español

Una vez vistos los hechos relativos a la crisis, el estudio se centra en el caso Español. Según Francisco Uría (2010) la crisis internacional fue creciendo y más tarde, acabó trasladándose a la economía española en un momento de ajuste macroeconómico y por ello alguno de sus efectos se sufrieron con mayor intensidad.

Según el estudio de Alcaide Inchausti (2003) en los últimos años la economía española ha sufrido grandes altibajos. Durante la segunda mitad del siglo XX, se consiguió un crecimiento acelerado de la renta disponible per cápita aprovechando la expansión de la economía global y la etapa expansiva vivida por España que genera un incremento de empleo unido al gran número de personas en edad de trabajar que se crearon tras el aumento de población vivido en la década del 1960. Por otra parte se incrementó el nivel medio de vida de nuestro país siguiendo el ejemplo de los países más desarrollados, hecho que se vio agravado con la entrada de España en la Unión Europea.

Por lo que respecta al empleo y gasto por parte de las familias se pudo observar en los principales indicadores del INE que el descenso en ambos casos fue bastante acusado. Durante el periodo de expansión previo a la crisis, España había generado desajustes sectoriales otorgándole un peso importante al sector inmobiliario así como un cuantioso peso de la deuda en el hogar.

Estos desequilibrios generados durante años en el país se tradujeron en la búsqueda de financiación en el extranjero, es decir, dependencia hacia economías internacionales en situación de crisis que provocó encarecimiento de la deuda llegando incluso a bloquear la disposición de créditos en algunos casos.

Conforme pasaba el tiempo comenzaban a aflorar las fragilidades en aquellos organismos en los que se había incurrido mayor riesgo durante la etapa expansiva y en los que el peso de la inversión inmobiliaria era mayor.

Más tarde, en el año 2004 se experimentó una subida de los tipos de interés que encareció los costes asociados a los préstamos ya concedidos a principio de siglo, hecho que supuso en algunos casos la insolvencia de los deudores tanto privados como públicos.

Paralelamente a esto, se generó una crisis de confianza y liquidez en los mercados que afectó a la economía en general, dado que se habían comenzado a presentar síntomas de insolvencia por parte de los deudores. Esta crisis hizo que se cerrara el crédito tanto a familias como empresas por miedo a la insolvencia de las mismas, como consecuencia no se pudo invertir en maquinaria, trabajadores o similares, como apunta Kregel (2009) se produjo una contracción de los sectores productivos y a su vez del consumo.

Retos del momento (*pre-crisis*)

Los retos en materia bancaria en un escenario de principios del siglo XXI eran extrapolables a una gran parte de los otros sectores. El mundo estaba cambiando, la globalización comenzaba a hacerse paso y cada vez más se buscaban buenos resultados a costa de lo que fuera.

A continuación se definirán los dos principales retos que se recogen en el informe de BBVA Research (2016).

Reto 1: Globalización

Como ya han apuntado diversos autores entre ellos Robertson (2003), la globalización afecta al funcionamiento completo de un país. En cuanto a temas políticos las barreras que por aquel entonces habían comienzan a derribarse, por lo que respecta a la tecnología se comienza a ver una gran evolución poniendo en contacto a individuos y empresas de todo el mundo, en temas económicos la globalización tiene un gran impacto porque cada vez son más los países que acogen al libre comercio y aceptan la economía de mercado, liberalizando así muchos de los sectores que estaban oprimidos y dando paso a una considerable reducción de barreras tanto físicas como legislativas.

Para la banca supuso un gran reto adaptarse a estos cambios tanto políticos, tecnológicos como económicos. Dichos cambios componen la naturaleza del negocio financiero que forzosamente tendió a globalizarse. En este punto se tratarán los bancos y las cajas de ahorro dado que es nuestro objeto de estudio principal aunque nuestro sistema financiero se compone por una parte de instituciones monetarias y no monetarias. Las instituciones monetarias son las que tienen más peso en el estudio, este grupo lo conforman los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y el Instituto de Crédito Oficial (de ahora en adelante ICO). El segundo grupo, menos importante en el estudio dado que tenía entorno al 12% de los totales de las entidades (tanto monetarias como no monetarias) son básicamente los intermediarios financieros no monetarios y auxiliares financieros.

Según se apunta en el informe de José Antonio Álvarez (2008) los bancos y cajas de ahorro debían de integrar nuevos sistemas en sus procesos e intentar que esa globalización no les afectara de manera significativa, muchas de las cajas de ahorros y bancos quedaron obsoletos. En este punto se debían obtener tanto resultados ordinarios, los dados por una buena gestión bancaria como extraordinarios que son aquellos que no estaban ligados directamente con la actividad de la entidad, por ejemplo la venta de inmuebles o la venta de valores de la cartera de renta variable. Ya no servía únicamente con ofrecer los servicios comunes dado que la información que llegaba era mucho más potente que antes.

Reto 2: Expansión crediticia

Otro gran reto de la banca en aquellos años para José Antonio Álvarez (2015) fue dar créditos a todo aquel que lo pidiera, por ello los bancos comenzaron a estrechar los márgenes y a potenciar la concesión de créditos a las empresas no financieras y a las familias con créditos bancarios y mediante la emisión de títulos de renta fija que ofrecían un valor seguro. Esta expansión continuo acelerándose gracias a los bajos tipos de interés, la gran actividad que se estaba aconteciendo y por supuesto la confianza en que esto iba a continuar así cosa que hacia posible que las familias se aventuraran a comprar más coches, casas y otro tipo de bienes de consumo duradero. Por parte de las empresas era similar, se endeudaron mucho gracias a lo “barato” que les resultaba y de ese modo mejorar la rentabilidad de los fondos propios gracias al bajo coste de dicha financiación.

Para poder lograr tal reto, los bancos Españoles tuvieron que demandar créditos a entidades extranjeras junto con el riesgo que dichas operaciones entrañaban.

Reto 3: Adaptación al cambio

Vistos los dos retos principales, cada una de las entidades debía conformar el modelo de banca que quería seguir, con los objetivos y los esfuerzos que supusiera para llegar a ello. Por otra parte las entidades debían estar atentas no solo a lo que ocurría en España sino en todo el continente dado que en muchos de los casos ya se habían ligado con otras entidades extranjeras para la concesión de créditos entre ellas y dado que el entorno se había agrandado se debía estudiar con claridad para poder satisfacer las nuevas necesidades de financiación y de servicios no bancarios.

La inversión en las nuevas tecnologías era otro de los retos que las entidades debían de considerar para poder complacer a los clientes de “todas las maneras posibles” según afirmó Jose Antonio Álvarez (2015), ya sea física o virtualmente y de este modo descubrir nuevas oportunidades de negocio. Por otro lado las entidades bancarias debían de tener un mayor cuidado de los individuos que conformaban dichas entidades y mejorar la calidad del capital humano mediante la formación e información sobre todo en materia tecnológica.

Para poder obtener las rentabilidades esperadas y sostener las nuevas inversiones la banca debía mejorar la eficiencia de sus servicios, necesitaba incrementar el resultado ordinario bajando el gasto de las mismas y no depender tanto de los resultados extraordinarios. Una medida que adoptaron las sucursales era la reducción de las mismas dado que los clientes no necesitaban tanta presencia física y comenzaban a demandar más asistencia virtual.

Debido a la gran expansión que tuvo la banca a principios del presente siglo, se debían reforzar los sistemas de gestión, otorgamiento y seguimiento de los créditos concedidos mediante procesos más rigurosos de cobertura del riesgo, cubriendo no solo los clientes insolventes si no aquellos que tenían riesgo de serlo.

2.3. Escenario en Crisis

Principales hechos en el marco regulatorio 2006-2015

Una vez visto el panorama general en el país en la primera quincena del siglo XXI, se tiene como objetivo en este apartado examinar los principales hechos que se han acontecido en estos últimos años en los que la crisis ha sido la protagonista.

2006/08- Comienzo de la crisis

Según apuntan diversos autores, entre ellos Agustí Colom (2012) en el 2008 comenzó a cambiar la situación de muchas economías ya fueran de mayor o menor peso.

Por lo que respectaba a los bancos, en un principio con los acuerdos ya constituidos en nuestro país como eran los de Basilea, no se debería de haber tenido ningún problema en afrontar esta liquidez dado que los ratios de los mismos estaban siendo ya regulados y aumentando su exigencia, pero no fue así. La intrusión de cargos políticos en mandos de control de los bancos germinó un falseamiento documental cuyas consecuencias ya son conocidas por nosotros.

Otro aspecto clave en el sistema bancario de esos años es el cambio en el modelo de negocio. Las entidades querían generar un gran volumen de negocio a expensas de la rentabilidad según diversos estudios, entre ellos el de Joaquín Maudos (2009) debido a los siguientes puntos contrastados con el Centro de Investigaciones Sociológicas (2015):

- Crecimiento demográfico
- Crecimiento renta disponible
- Mejora de las condiciones financieras

Además el número de empleados aumenta en dicho sector:

- Se utiliza la expansión en el número de oficinas para generar cercanía y mayor cuota de mercado.
- España se caracterizada por que tenía muchas oficinas pequeñas y con pocos empleados frente a las tendencias del resto de la UE.

2009- Creación del FROB

Con motivo de la crisis financiera del 2008 el Ministerio de Economía y competitividad decide crear el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), organismo que depende directamente del ministerio de economía y que de lo que trata es gestionar de manera adecuada los procesos de reestructuración y liquidación de entidades de crédito que presentan problemas. Por ello esta entidad tuvo un papel importante en la recomposición del sector bancario.

2010- Basilea III

Como consecuencia de la crisis y debido a que la situación de los bancos en los balances estaba cambiando considerablemente, en este punto los organismos competentes de la Union Europea asi como el ministerio de economía y competencia español deciden acordar un nivel de riesgo admisible a diferencia de los otros dos acuerdos en los que se centraba la atención en las reservas que las entidades bancarias debían de poseer.

Algunas de las medidas en este punto son la subida del capital de sus reservar para tener un mayor “colchón” ante posibles descensos, introducción de dos ratios de liquidez y un apalancamiento mínimo exigido a los mismos.

2011

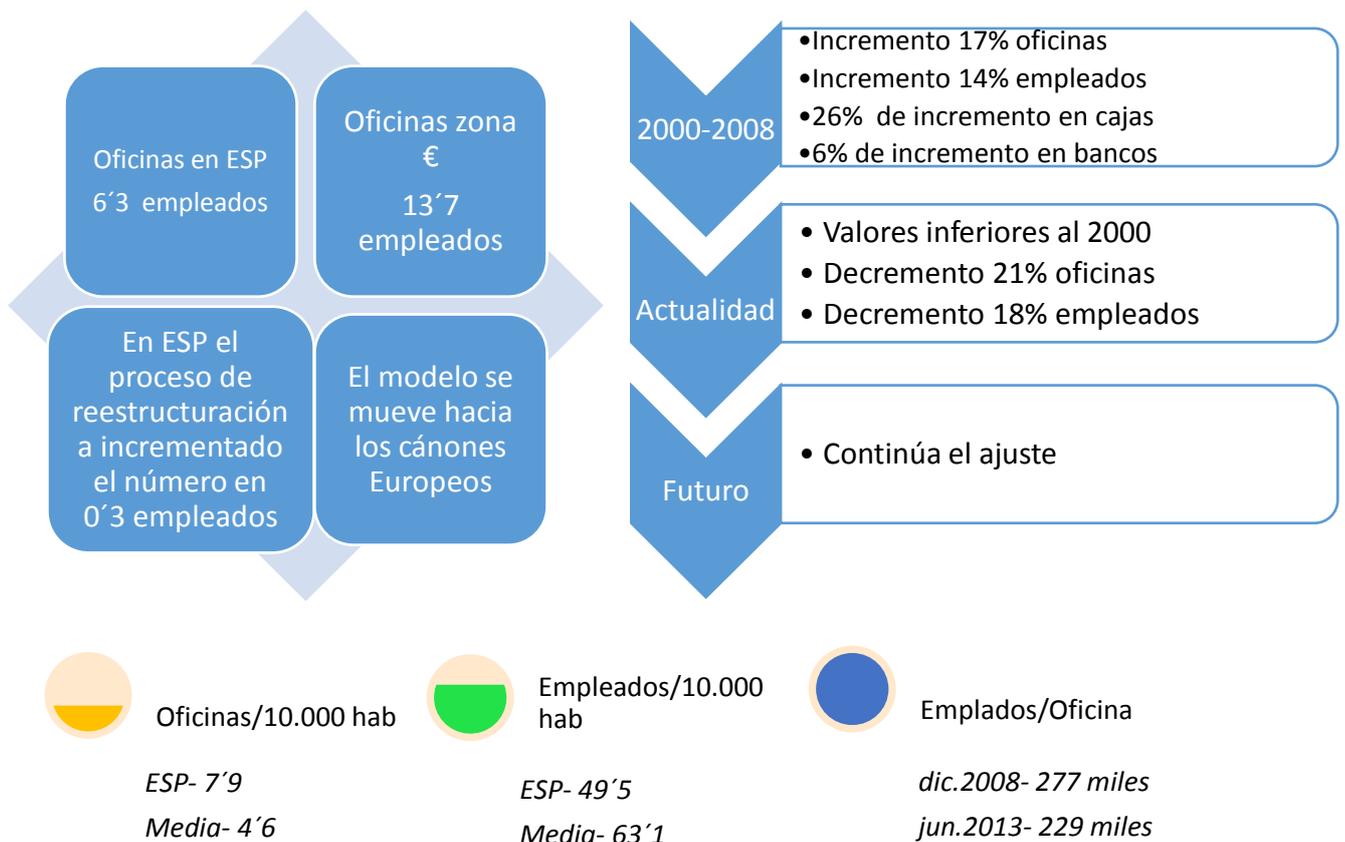
Como se apunta en el informe de Joaquim Maudos (2009) Del mismo modo que ocurrió en otros países de la zona euro, la crisis de la deuda soberana empeoró considerablemente el sector bancario, presentando trabas a la financiación mayorista a largo plazo y por consiguiente la disminución de la financiación minorista disponible. Es en el año 2011 cuando se culmina el proceso abierto de recapitalización del sistema financiero apoyado por el Real Decreto Ley 2/2011.

Dicha recapitalización consistía en el aumento del ratio de capital mínimo del que debían disponer de al menos del 8% llegando a veces a un mínimo del 10%.

2015

Los bancos españoles presentarían una estructura que diverge considerablemente de la europea, veamos unos gráficos explicativos:

Ilustración 3 Sucursales Españolas actualidad



Elaboración propia a través de datos extraídos: INE, Banco de España, BBVA research.

Vemos que según los datos que arroja este estudio los años vividos previos al 2007 parecían ser perfectos, pero realmente se escondían grandes debilidades estructurales. Al borde de una quiebra generalizada, el sistema financiero pudo reaccionar y ver que lo acontecido previo al estallido de la burbuja era fruto de la euforia y la ingenuidad del momento.

Estos hechos provocaron que el sistema bancario cambiara más de lo que se esperaba en los inicios de la crisis. Diversos informes apuntaron que las nuevas tecnologías forman parte de este cambio del sector y han roto barreras de entrada de las industrias aflorando así a nuevos competidores que comen terreno a las entidades ya posicionadas reduciendo márgenes y llevando en muchos casos a aliarse para mantenerse en una buena posición, en el informe de BBVA research (2016) apunta que es el mismo banco quien decide adquirir el pasado 2014 una aplicación de banca por internet llamada "Simple" con ella consiguió conocimientos y know-how para abrirse paso en el campo de las nuevas tecnologías

La crisis: Efectos

A partir de finales de 2007, comienzan a surgir los primeros síntomas de crisis financiera en España, es esta primera etapa de la crisis (2007-2010) se caracterizó por tener elevados niveles de fluctuación debido al estado de la economía nacional e internacional. Como ya se ha comentado anteriormente el detonante pudo venir de la mano de EEUU pero pronto se sufrieron las consecuencias en España.

Como señala Maudos (2009) Para hacer frente a esta situación se pone en marcha una maquinaria cuyos motores principales son el Ministerio de Economía, El banco de España y el Fondo de reestructuración Ordenada Bancaria (de ahora en adelante FROB). Se toman diferentes medidas pero los resultados no son los esperados y ello se traduce en:

Ilustración 4 Factores agravantes de la crisis (elaboración propia)



Elaboración propia a partir de diversas fuentes

Antonio Negri (2009) señala que hubo factores que acentuaron la intensidad de la crisis, entre ellos se encuentran:

- El aumento entorno al 110% del **precio del barril de Brent** en poco tiempo (2007-2008) encareció aún más los procesos de producción del país.
- La situación en **Grecia** afecta a la estabilidad de la Eurozona y aún más a la confianza en los países, las medidas de concesión de préstamos por parte de la UE se endurecen así como la prima de riesgo alcanza niveles muy elevados.

Por un lado el primer factor encarecía los costes de producción del tejido empresarial español, por otro lado la situación de Grecia hacia aumentar la desconfianza y encarecer el coste de la

deuda. Ambos factores fomentaron el crecimiento de la crisis, de modo que no se encontraron atenuantes claros que hicieran que la salida de la crisis fuera temprana.

Evolución de las principales variables españolas.

2015

Para poder terminar de entender la situación del sector bancario español se necesita estudiar el panorama actual en España, para ello se presenta un gráfico extraído del Informe anual del 2015 que publica el Banco de España (2015) (a partir de ahora BDE). Tiene como contenido la presentación de los datos más relevantes de la economía española, ya sean tasas o variaciones de las mismas.

Los datos extraídos de dicho gráfico han sido extraídos del Instituto Nacional de Estadística (INE) y se dividen en cuatro apartados: I) Demanda y producto, II) Empleo, salarios, costes y precios, III) Capacidad (+) o necesidad (-) de financiación y saldo financiero y IV) Indicadores monetarios y financieros.

Estudiando el primer punto del gráfico se desprende que España sigue recuperándose llegando a alcanzar el ritmo de avance interanual más elevado desde el comienzo de esta etapa expansiva 3,5%. Este crecimiento vino de la mano tanto de factores transitorios como estructurales. Aunque en el informe anual del BDE apunta a que el crecimiento se debe a la mejora de la competitividad en el país, ajustando los precios de los costes de bienes y servicios gracias a la corrección de un segmento importante de los problemas de fragmentación financiera dentro de la zona euro y mejores condiciones de financiación del sector privado y público. Al mismo tiempo se volvieron a dar datos positivos en el desendeudamiento actual de las empresas y hogares. También destaca en el gráfico el consumo privado con un 3,1% frente a un moderado 1,2% del periodo anterior. Del mismo modo la renta disponible aumento y la vivienda comenzó a crecer con un 2,4% frente a la tasa negativa del año anterior, una subida aún más acusada se vio en la inversión en la construcción. Por lo general los demás indicadores han mejorado sus valores.

Ilustración 5 Principales indicadores de la Economía española en 2015 extraído del informe del BDE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Demanda y producto (b)						
Producto interior bruto	0,0	-1,0	-2,6	-1,7	1,4	3,2
Consumo privado	0,3	-2,4	-3,5	-3,1	1,2	3,1
Consumo público	1,5	-0,3	-4,5	-2,8	0,0	2,7
Formación bruta de capital	-3,8	-7,2	-8,1	-3,6	4,8	7,0
Inversión en equipo	5,1	0,8	-8,4	3,9	10,5	10,2
Inversión en construcción	-10,1	-11,7	-8,3	-7,1	-0,2	5,3
Vivienda	-11,6	-13,3	-5,4	-7,2	-1,4	2,4
Otras construcciones	-8,5	-10,2	-10,7	-7,1	0,8	7,5
Exportación de bienes y servicios	9,4	7,4	1,1	4,3	5,1	5,4
Importación de bienes y servicios	6,9	-0,8	-6,2	-0,3	6,4	7,5
Contribución de la demanda nacional al crecimiento del PIB	-0,5	-3,1	-4,7	-3,1	1,6	3,7
Contribución de la demanda exterior neta al crecimiento del PIB	0,5	2,1	2,1	1,4	-0,2	-0,5
Empleo, salarios, costes y precios (c)						
Empleo total	-2,7	-2,8	-4,9	-3,5	1,1	3,0
Tasa de ocupación (d)	59,7	58,8	56,5	55,6	56,8	58,7
Tasa de paro	19,9	21,4	24,8	26,1	24,4	22,1
Remuneración por asalariado	1,1	0,9	-0,6	1,7	-0,6	0,5
Productividad aparente del trabajo	2,7	1,8	2,4	1,9	0,3	0,2
Costes laborales unitarios	-1,6	-0,9	-2,9	-0,2	-0,8	0,3
Defactor del PIB	0,2	0,0	0,0	0,6	-0,4	0,6
Índice de precios de consumo (dic-dic)	3,0	2,4	2,9	0,3	-1,0	0,0
Índice de precios de consumo (media anual)	1,8	3,2	2,4	1,4	-0,2	-0,5
Diferencial de precios de consumo con la UEM (IAPC)	0,4	0,3	-0,1	0,2	-0,6	-0,7
Capacidad (+) o necesidad (-) de financiación y saldo financiero (e)						
Capacidad (+) o necesidad (-) de financiación nacional de los sectores residentes						
Administraciones Públicas	-9,4	-9,6	-10,4	-6,9	-5,9	-5,1
Administraciones Públicas (sin ayudas a Instituciones financieras)	-9,3	-9,1	-6,7	-6,4	-5,8	-5,0
Hogares e ISFLSH	1,3	2,4	2,4	4,2	3,8	3,4
Empresas	4,7	4,3	8,1	5,0	3,6	3,8
Instituciones financieras	1,0	2,1	6,8	2,0	2,1	1,6
Sociedades no financieras	3,7	2,2	1,2	3,0	1,5	2,2
Posición de inversión neta internacional	-88,6	-91,9	-90,0	-96,2	-95,6	-90,5
Deuda bruta de las Administraciones Públicas	60,1	69,5	85,4	93,7	99,3	99,2
Indicadores monetarios y financieros (f)						
Tipo de intervención semanal del BCE	1,0	1,3	0,9	0,5	0,2	0,1
Tipo de la deuda pública a diez años	4,2	5,4	5,8	4,6	2,7	-1,7
Tipo sintético del crédito bancario	3,3	4,1	-4,1	4,1	3,8	2,9
Índice General de la Bolsa de Madrid (Base diciembre 1985 = 100)	1.076,5	971,8	767,5	879,8	1.066,6	1.080,5
Tipo de cambio dólar/euro	1,3	1,4	1,3	1,3	1,3	1,1
Tipo de cambio efectivo nominal con países desarrollados (g)	101,7	101,6	100,2	101,5	101,5	99,3
Tipo de cambio efectivo real con países desarrollados (h)	116,1	114,1	107,1	107,0	105,1	102,3
Tipo de cambio efectivo real con la UEM (h)	113,5	111,7	106,3	104,6	102,6	102,3
Financiación total de las familias	0,2	-2,4	-3,8	-5,1	-3,6	-2,2
Financiación total de las empresas no financieras	0,7	-2,0	-6,4	-5,9	-4,4	-0,9

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística, Intervención General de la Administración del Estado, AMECO y Banco de España.

a Los datos de la Contabilidad Nacional de España corresponden a la base 2010.

b Índices de volumen. Tasas de variación.

c Tasas de variación, salvo la tasa de paro, que se presenta en nivel.

d Tasa de ocupación (16-64).

e Niveles en porcentajes del PIB.

f Niveles medios anuales para: el Índice General de la Bolsa, los tipos de interés y los tipos de cambio, y tasas de variación para los activos y pasivos financieros.

g Base I TR 1999 = 100.

h Base I TR 1999 = 100. Medidos con costes laborales unitarios.

En el segundo apartado del gráfico el dato que nos confirma que nos encontramos en una etapa de recuperación es el del empleo total, siendo esta variación del 3%, mientras que la del año anterior ya era de un 1,1%, es decir, se sigue una tendencia de crecimiento aunque no hay que perder de vista la tasa de paro de un 22,1% aunque sigue siendo muy elevada ha mejorado en más de dos puntos desde el periodo anterior.

Otro de los indicadores de este apartado que se considera importante en este estudio es el IPC cuyo valor es de 0,00% de variación saliendo de la temida deflación de periodo anterior. Las demás variables por lo general mejoran levemente.

El tercer apartado de este gráfico es poco alentador, la cifra que más llama la atención es la deuda bruta de las administraciones públicas que es de un 99,2% del PIB. Por otra parte las instituciones financieras disponen de menos capacidad de financiación pasando de 2,1% a un discreto 1,6%. Por lo que respecta al resto de variables la mayoría tienen menos capacidad de financiación llegando incluso a necesitarla en mayor medida.

En el cuarto y último apartado se muestran los indicadores monetarios y financieros que no cabe destacar ningún valor en particular dado que prácticamente todos los valores se mantienen respecto al año anterior.

A modo de resumen encontramos que en el año 2015 se han visto mejorados los apartados de Demanda y producto y Empleo, salarios, costes y precios. Según redacta José Antonio Álvarez (2008) Han continuado con valores similares a los del periodo anterior los indicadores monetarios y financieros y quizás haya empeorado la capacidad/necesidad de financiación y saldo financiero, así que casi todo parece indicar que ya hemos pasado la peor fase de la actual crisis.

Reestructuración del sector bancario

El endurecimiento de las leyes así como los cambios en el modelo de banca, han llevado al sector a encontrarse con un panorama muy diferente al esperado. Las entidades que consiguieron sobrevivir a tan convulso panorama lo hicieron reinventándose y adquiriendo otras para poder crecer no dejando de lado el nuevo marco regulatorio, estratégico, de negocio y global.

Los cambios afectaron de manera especial a las Cajas de ahorro ya que según apuntan diversos autores en el libro *El sistema financiero en la España contemporánea* (2014) estas habían asumido riesgos bastante fuertes para captar clientes estrechamente ligados al sector inmobiliario. De tal forma que el panorama del sector bancario en el año 2015 queda dividido en dos bloques principales, por un lado las cajas de ahorro y por el otro los bancos resultantes de la reestructuración. Primero se hablará de las cajas de ahorro y seguidamente de los bancos.

De **45 Cajas de ahorro** que operaban en el año 2010 pasamos a 2 entidades según el informe de BDE de registro de entidades emitido el 12 de Agosto de 2016 son las siguientes (Banco de España, 2016):

- Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent
- Colonya – Caixa D'estalvis de Pollensa

Según el libro anteriormente referenciado (2014), las cajas de ahorros en nuestro país fueron las grandes perjudicadas en el cambio. Esto fue la consecuencia de la gestión de las mismas dado que fueron las que más créditos hipotecarios y de la construcción registraron en los años previos a la crisis. El aumento de la morosidad a medida que avanzaba el tiempo, las dificultades en la obtención de créditos por parte de los mercados mayoristas debido al incremento de la percepción del riesgo y el propio ajuste del volumen de negocio fueron los principales factores

que lograron que dichas cajas se vieran reducidas hasta llegar a las cifras actuales. Por ello fue una necesidad

El cambio de la situación de las mismas ha sido, sin ninguna duda, el que ha protagonizado la reestructuración de la banca bien sea mediante fusiones o creación de sistemas institucionales de protección (de ahora en adelante SIP) amparándose en la nueva ley de cajas de ahorros (2013) que así lo permite.

La innovación en materia de procesos e integración de modelos de banca on line de las mismas se quedó estancada entre otros, debido a la falta de recursos de las mismas en comparación con los bancos y el avance que estos puedan presentar gracias a la partida de innovación de la que disponen.

Una vez visto el estado de las cajas de ahorro se va a proceder a estudiar cómo han evolucionado los principales grupos bancarios de nuestro país influenciados por la reestructuración de las cajas (Banco de España, 2010). Para ello se han ordenado por orden alfabético estos grupos. Seguidamente se explicaran en detalle los datos más relevantes de las entidades con mayor importancia en cuanto a beneficios en el territorio español.

Tabla 1 Composición de grupos bancarios

NOMBRE	COMPUESTO POR
<i>Abanca</i>	Banco Etcheverria - Caixa Galicia - Caixa Nova
<i>Bankia</i>	Caja Madrid - Bancaja - Caja de Ávila -Caja Segovia - Caja La Rioja - Caixa Laiteana - Caja insular de Canarias
<i>Bankinter</i>	
<i>BBVA</i>	Caixa Sabadell - Caixa Tarrasa - Caixa Manlleu - Caixa Catalunya - Caixa Tarragona - Caixa Manresa
<i>Caixabank</i>	La Caixa - Caixa Girona - Caja Sol - Caja Guadalajara - Caja Navarra - Caja Burgos - Caja Canarias - Banco de Valencia
<i>G.C Cajamar</i>	C.R Cajamar - C.R Mediterráneo
<i>Ibercaja Banco</i>	Caja de Ahorros Inmaculada CAI - Caja Círculo Católico de Burgos - Caja Badajoz - Ibercaja
<i>Kutxabank</i>	Kutxa - Caja Vital – BBK - CajaSur
<i>Liberbank</i>	Cajastur – CCM - Caja Cantabria - Caja Extremadura

Sabadell Banco Sabadell - Banco Guipuzcoano - Caja de ahorros de Mediterráneo - Banco Gallego

Santander Santander – Banco Popular

Unicaja Banco Unicaja - Caja Jaén - Caja Duero - Caja España

Elaboración propia a través de datos extraídos: Banco de España, sitios Web de las entidades

Como se ha apuntado antes, a continuación se explicaran los datos más significativos de los grupos bancarios con mayores beneficios en territorio español, a estos se le suman las dos cajas de ahorro.

Ilustración 6 Grupos bancarios españoles



Elaboración propia a través de datos extraídos de diferentes fuentes

BBVA

Caixa Sabadell - Caixa Tarrasa - Caixa Manlleu - Caixa Catalunya - Caixa Tarragona - Caixa Manresa

La historia de este grupo bancario comienza en 1857, pero es en el siglo XX es cuando el banco comienza una serie de fusiones que a día de hoy aún se siguen dando, es en el año 1988 el banco cuando se fusiona por primera vez y Banco de Bilbao y Banco de Vizcaya crean el BBV, es precisamente en Vizcaya donde el banco tiene su sede (Uriarte, 2000).

Años más tarde, el día 19 de octubre de 1999, se produce una segunda fusión con el Banco Argentaria dando lugar a las conocidas siglas BBVA, aunque no es hasta 2001 cuando realmente se integran ambas firmas conformando un único grupo.

En el año 2010 las cajas de Caixa Sabadell - Caixa Tarrasa - Caixa Manlleu se integran en un solo grupo denominado Unnim Banc. Por otra parte Caixa Catalunya - Caixa Tarragona - Caixa Manresa en el mismo año se integran y ellas mismas forman otro grupo denominado Catalunya Banc CX.

Estos dos grupos se mantienen integrados y en el año 2011 son intervenidos por el FROB y su capital pasa a ser controlado por este último. En el 2012 aparece el BBVA quien integra a Unnim Banc en sus filas. No es hasta el año 2014 cuando todas las entidades anteriormente mencionadas forman parte del BBVA, dado que es en este año cuando se integra Catalunya Banc CX y termina así este proceso de bancarización de las anteriores cajas de ahorros.

Como se observa la compañía tiene un gran impacto geográfico en Cataluña, siendo de allí los principales bancos fusionados del grupo.

El BBVA se ha consolidado durante estos años como grupo líder nacional e internacional ofreciendo servicios financieros en 231 países y a más de 50 millones de clientes en todo el mundo, así como opera en el sector bursátil.¹

Bankia

Caja Madrid - Bancaja - Caja de Ávila -Caja Segovia - Caja La Rioja - Caixa Laiteana - Caja insular de Canarias

La denominación de Bankia, S.A² con domicilio social en Valencia, es el resultado de la integración de siete cajas de ahorros, con lo cual no tiene una historia previa a la misma (BANKIA, 2016).

Como fecha clave tenemos el 30 de julio de 2010, en esta fecha cuando Caja Madrid - Bancaja - Caja de Ávila -Caja Segovia - Caja La Rioja - Caixa Laiteana y Caja insular de Canarias firmaron un Contrato de Integración para la constitución de un grupo Contractual configurado como un Sistema Institucional de Protección (SIP)³.

Este contrato tenía como objeto la configuración de un grupo como una organización completamente integrada, con el reconocimiento de grupo consolidable desde la perspectiva regulatoria y contable.

¹ <https://www.bbva.es>

² <https://www.bankia.es>

³ <https://www.bde/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/sub17210.pdf>

Seguidamente el día 3 de diciembre del 2010 se creó la antes mencionada SIP bajo el nombre de Banco Financiero y de Ahorros, S.A (BFA) que pasó a ser la matriz del Grupo Banco Financiero y de Ahorros en el que se integran las Cajas y el resto de sus filiales.

A parte del 1 de enero de 2011 Bankia es una entidad perteneciente al Grupo Financiero y al mismo tiempo es la líder de un grupo económico que opera bajo el nombre de Bankia, S.A. Dicho grupo tiene un entramado muy complejo ya que lo conforman un total de 385 sociedades y a su vez cotiza en bolsa .

El cambio más reciente de la entidad ha sido la fusión por absorción del Manco Mare Nostrum, más conocido por BMN por Bankia en el mes de Junio por un total de 804 millones de euros más unas pérdidas para el Estado de 1.100 millones de euros dado que en el año 2013 inyectó a la entidad absorbida 1.645 millones de euros por la fusión de Caja Murcia, Penedés, Granada y Sa Nostra.

En este grupo no se observa una supremacía territorial clara, aunque sí se observa un fuerte impacto en los clientes del territorio Valenciano donde Bancaja era una de las principales entidades y ahora iba a formar parte de un nuevo grupo bancario.

Bankinter

A diferencia de las otras entidades, Bankinter no presenta un entramado complejo de cajas de ahorros o intervención de terceros para su funcionamiento. Es considerado como uno de los pioneros en el e-banking del sector bancario español⁴.

Comienza su actividad en Junio del 1965 como un banco industrial, mitad del capital perteneciente al Banco Santander y la otra mitad al Bank Of America. En el año 1972 comenzó su trayectoria bursátil en España, es en ese momento cuando deja de ser un banco industrial y de pertenecer a dos bancos y comienza su andadura en la banca comercial.

La trayectoria exitosa de este banco se fundamenta en el gran crecimiento experimentado gracias al aprovechamiento de cambios en la regulación y descubrimientos de nichos de mercado.

Caixabank

La Caixa - Caixa Girona - Caja Sol - Caja Guadalajara - Caja Navarra - Caja Burgos - Caja Canarias - Banco de Valencia

Es un grupo bancario creado en 2011 cuya historia está plagada de fusiones de entidades de Cajas de Ahorro.⁵

⁴ <https://www.bankinter.com/>

⁵ <https://www.caixabank.es/>

En 2010 se forman dos nuevas sociedades, la primera de ella es la denominada la Caixa cuyos participantes son La Caixa y Caixa Girona. Por otra parte se conforma la integración de Caja Sol y Caja Guadalajara formando grupo bajo la denominación de Caja Sol.

En el año 2011 se produce la constitución del banco CaixaBank y se forma una formación bajo un SIP denominada Banca Cívica y formada por Caja Navarra - Caja Burgos - Caja Canarias y Banco de Valencia. Pasados unos meses se unen Caja Sol y Banca Cívica bajo un SIP denominándose Banca Cívica.

Es en el 2012 cuando se une el Banco de Valencia a este grupo y se unen tanto Banca Cívica como CaixaBank y Banco de Valencia, formando así el conocido grupo como CaixaBank, uno de los principales operadores del sector y con mayor número de oficinas.

Banco Sabadell

Banco Sabadell - Banco Guipuzcoano - Caja de ahorros de Mediterráneo - Banco Gallego

Los inicios de este banco se remontan a 1881, cuando un grupo de empresarios y comerciantes fundan el banco con el objetivo de financiar la industria local de Barcelona y obtener condiciones más favorables en la obtención de materias primas. No es hasta 1907 cuando el banco comienza a realizar servicios comerciales al público en general, con el paso de los años fue uno de los pioneros en incorporar los procesos informáticos en tareas contables y administrativas⁶.

Con el paso del tiempo crece a niveles internacionales y es el 1978 cuando se inaugura en Londres la primera oficina. Seis años más tarde añade a su negocio la banca por teléfono y ordenador, el banco sigue por la línea de la innovación de procesos años adelante.

En el 2004 comienzan los procesos de adquisición de otros bancos y adquiere el Banco Atlántico pasándose a llamar Sabadell Atlántico, dos años más tarde adquiere el banco Urquijo, seguidamente el TransAtlantic Bank de Miami y Mellon United National Bank.

Es en año 2010 cuando el Banco Sabadell absorbe al Banco Guipuzcoano. Un año más tarde la CAM es intervenida y pasa a formar parte de este grupo bajo la marca de Banco Sabadell. En el año 2013 el banco Gallego también se incorpora a la firma y se cierra así el grupo que actualmente conocemos y que ha crecido adquiriendo y fusionándose con las diferentes entidades ya mencionadas.

Santander

Santander

Santander – Banco Popular

La historia del Banco Santander comienza con la constitución del mismo en el año 1857. Durante los primeros años que creación, dicho banco creció a niveles insospechados colocándose pronto como uno de los líderes en el sector. En los años 60 comienza su expansión de la red de oficinas por toda España y es en 1947 cuando se expande por todo el mundo abriendo su primera oficina fuera de España, en la Habana y seguidamente fueron otras muchas en países de latino américa.

⁶ <https://www.sabadell.es>

En el año 1957, 100 años después de su constitución ya se había convertido en la séptima entidad financiera de España, es cuando comienza a adquirir nuevos bancos y a fortalecer su red de oficinas.⁷

En el año 1994 Santander se lanza a comprar el Banco Español de Crédito conocido como Banesto hecho que lo sitúa a la cabecera del sector bancario español, y con expectativas muy buenas.

A día de hoy Santander sigue siendo un referente en la banca española con una red de oficinas muy amplia así como unas buenas cifras de cotización en el sector bursátil a pesar de la dureza que ha tenido la crisis en nuestro país y como veremos a continuación adquiriendo al Banco Popular en el presente año que este adquirió el Banco Pastor con anterioridad.

Este banco tiene sus inicios en el año 1926, con denominación Banco Popular de los Previsores del Porvenir cuya finalidad era comercial incluso facilitando el crédito y por aquel entonces la expansión económica.

En el año 1947 cambia su denominación como Banco Popular Español y también se eleva el capital social para adaptarse a las reformas vigentes en el país. Pasan los años y el banco sigue creciendo (Banco Popular).

Es en el año 2000 cuando el banco abre sus puertas a las nuevas tecnologías y crea un banco del Grupo denominado Bancopopular-e cuyo fin era dirigirse a las personas que decidían operar únicamente por internet.

El periodo de crisis hace que a principios del 2012 se integren en un solo banco tanto el banco Popular como el Pastor, bajo la denominación de banco Popular.

A día de hoy ha ocasionado el cambio reciente más significativo que hemos vivido tras la compra por parte del Banco Santander al Banco Popular por un euro, asumiendo una ampliación de capital de 7.000 millones de euros según fuentes del diario digital elEconomista.

⁷ <https://www.santander.es>

Retos de los años 2009-2015

En el presente punto se analizarán los principales retos asumidos por el sistema bancario español así como el europeo, para el cumplimiento de dichos retos se tuvieron que adoptar una serie de medidas con carácter español y europeo con el fin de reforzar la regulación financiera dado que no era sólo un problema propio de las entidades si no se había transformado en desconfianza por parte de la población/clientes.

Para mejorar dichas impresiones, las entidades debían de mejorar en muchos aspectos, a continuación se detallaran los cinco que se consideraron esenciales en el libro de Francisco Uría (2010):

Reto 1: Liquidez

Dado que es una característica de vital importancia en cualquier entidad financiera, tanto en reintegros de efectivo como la conversión de otros activos en líquidos el gobierno español tomó como medida principal la creación de un Fondo para Adquirir Activos Financieros con el fin de complementar el crédito a las empresas e individuos particulares mediante la adquisición de activos financieros. Recuperar dicha liquidez era básico para el buen funcionamiento de la banca y de este modo evitar una retirada masiva de capital por falta de confianza.

Reto 2: Solvencia

Asegurar la solvencia de las entidades crediticias también era uno de los principales retos de la banca durante la crisis. Mediante la aseguración de dicha solvencia, se conseguía por una parte proteger los depósitos simples y por otra parte controlaba la asunción de riesgos por parte de las entidades.

Como principal medida adoptada tenemos que fijarnos en la Circular del Banco de España 3/2008 del 22 de Mayo (Banco de España, 3/2008 22 de mayo), en la que se redactó el contenido del acuerdo de Basilea II. En dicho acuerdo se exigía un mínimo del 8% de fondos propios para la asunción de la deuda. En la Circular también se incluían otras medidas como la facilitación de información más detallada y periódica por parte de las entidades al banco de España entre otras.

Reto 3: Saneamiento

Debido al deterioro que habían sufrido las entidades en sus cuentas y en el estado de sus activos, resultaba necesario sanear dichas cuentas sobre todo con lo referente a los activos inmobiliarios de las entidades.

Para poder hacer frente a ese saneamiento fueron necesarios diversos decretos-ley y mucho esfuerzo por parte del Gobierno/entidades. Uno de los más significativos fue el Real Decreto Ley 2/2012 del 3 de Febrero (Gobierno de España, 2/2012 3 de febrero) en el que se instaba a

aumentar la exigencia de los recursos propios y liquidez a las entidades de crédito así como una mayor supervisión por parte del Gobierno.

Otro de los principales Decreto Ley fue el 18/2012 del 12 de Mayo (Gobierno de España, 18/2012 12 de mayo), este se expone como un complemento al anterior citado y se centra en el sector inmobiliario que formaba parte de las entidades, reclasificando dichos activos inmobiliarios en la sociedad de activos para la reestructuración bancaria (de ahora en adelante SAREB).

Reto 4: Supervisión

El contexto en la Eurozona era de preocupación por que la crisis se extendió por todo el continente, cada uno de los países adopto sus medidas propias mientras que algunas de ellas eran comunes a todos. Una de las principales medidas en materia de cooperación entre países fue la inclusión de mecanismos e instrumentos para facilitar dicha cooperación, así como la creación de nuevas instituciones de naturaleza comunitaria que tenían como finalidad realizar prácticas supervisoras, todo ello se recoge en el Reglamento número 1024/2013 (Gobierno de España, 2013), donde se delega en el BCE la responsabilidad de supervisar a las entidades bancarias europeas mediante un Mecanismo Único de Supervisión (MUS).

Reto 5: Transparencia

Una de las cosas que puso en evidencia la crisis fue la falta de información por parte de los bancos, por ello la transparencia supuso uno de los principales retos del SBE en aquel entonces.

Por ello el Banco de España (de ahora en adelante BE) comenzó a informar a los ciudadanos de un mayor número de hechos, como por ejemplo los resultados de los test de resistencia realizados a toda la banca europea mediante la publicación de una Nota Informativa el 23 de Julio del 2010 (Banco de España, 2010 23 de julio).

2.4. Impacto de las Nuevas Tecnologías

La adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación en España y SBE

Para poder analizar los grandes grupos bancarios que operan en España, se debe tener en cuenta el grado de adopción de las nuevas tecnologías dado que han roto los esquemas de la banca tradicional. Inicialmente, los ciudadanos con necesidades crediticias, las empresas con necesidades de financiación u otros elementos susceptibles a la demanda de liquidez eran los principales proveedores de negocio de los bancos dado que era una de las pocas formas de financiarse.

Mientras que un mercado al por mayor de productos financieros proveía a la red de oficinas distribuidas en todo el mundo, eran estas últimas las encargadas de facilitar los servicios a los clientes que los demandaban. Los siete servicios en los que se dividía la banca tradicional minorista eran: préstamos, depósitos, seguros, asesoramiento, inversiones, gestión de pagos e intercambio de divisas. Cada uno de estos servicios se ofertaba en un lugar físico al que debíamos desplazarnos para realizar la operación oportuna pero, ¿qué pasaría si todos estos productos pudieran ofertarse en un mismo lugar o incluso combinarse entre ellos para la creación de nuevos productos con márgenes de beneficio más elevados y además sin necesidad de desplazamiento físico?

El desarrollo de estos siete servicios, la combinación y la oferta de los mismos han sido realizados estos últimos años en la infraestructura física de los bancos tradicionales y su mantenimiento lo han llevado a cabo los mismos, construyendo una arquitectura interna compleja en torno a lo establecido. Por consiguiente los bancos siguen teniendo un gran interés por mantener sus sucursales operativas en el entorno tecnológico tan cambiante y de este modo intentar mantener la industria junto con los servicios ya ofertados contando con la experiencia de la disponen.

Por su parte, el sector ha ido modernizándose y la evolución de las tecnologías, en particular internet y los dispositivos móviles, ha dado lugar a la fragmentación paulatina del sector de la banca tanto en España como otros países. Empresas especializadas en las nuevas tecnologías financieras están conquistando terreno a la banca tradicional de servicios. Así mismo la aparición de nuevos métodos de financiación como el crowdfunding cuyo fin es financiar mediante personas de cualquier naturaleza un proyecto concreto sin intermediarios bancarios, está ganando terreno y cada vez aparecen con mayor asiduidad según Krengel (2009).

Como afirma el estudio de Krengel (2009) el papel de la innovación en la banca podría decirse que es doble. Por una parte se tiene la responsabilidad de ser innovador en cuanto a los servicios ofertados creando nuevos productos y servicios aumentando su capacidad de producción y canales de distribución con el fin de aumentar la demanda y la utilidad de los mismos.

Por otra parte la banca debe asumir los cambios tecnológicos innovando en el libro *El sistema financiero en la España contemporánea* (2014) se apunta a que se debe rediseñar lo que a día de hoy entendemos como banco para que ellos mismos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

A continuación se explicará el desarrollo de los factores que implican el cambio del modelo de banca, principalmente son tres, penetración de Internet en los hogares, la evolución del hardware y del software.

Utilización de internet en los hogares

Desde los inicios de la década de los años 80, en el territorio español, como iba sucediendo en otros países desarrollados, se iba despertando un gran interés por las redes tele informáticas, el primer dispositivo de Internet, fue una máquina de Coca-Cola en la Universidad Carnegie Melon a principios de 1980. Los programadores podían conectarse a la máquina a través de Internet, comprobando el estado de la máquina y determinando si había o no había una bebida fría antes de decidirse a hacer el viaje a la máquina aunque principalmente tenía como finalidad el estudio académico y científico (Sanz, 2007).

Otras iniciativas a nivel nacional fueron las extensiones españolas de las redes europeas EUnet y EARN (2005). La primera, estaba enfocada a la cooperación e intercambio de información entre los usuarios del sistema operativo UNIX (Abraham, 2006), entró en nuestro país a mediados de los 80, esta red estaba liderada por el Departamento de Ingeniería Telemática (DIT) de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid, es ahí donde durante años se alojaba y se gestionaba el núcleo central de la red en España (bautizado con el nombre de "Goya"). Pasados unos años, a finales de los 80, lograba abarcar ya a varias decenas de centros españoles dejando atrás la exclusividad para el ámbito científico y siendo ya tanto académicos como empresariales.

Por otra parte la red EARN, cuya utilidad era muy diversa, fue promovida y financiada por IBM, comenzó a funcionar en España también a mediados de los 80 entre universidades. Esta red consiguió en la década de los 90, alrededor de cuarenta ordenadores repartidos en una veintena de centros de cálculo de universidades y organismos de investigación. Su principal atractivo estaba en la sencillez y versatilidad de sus aplicaciones, se comenzaban a ver los principios del actual correo electrónico (2005).

Para satisfacer las necesidades de disposición de una red informática a nivel nacional para que toda la comunidad académica estuviera conectada, en 1988 nuestro país apuesta por impulsar el programa IRIS, mediante el cual se facilitaba la Interconexión de Recursos Informáticos, de ahí viene su nomenclatura aunque no fue en 1990 cuando comenzó a utilizarse con mayor asiduidad pasándose a llamar RedIris. Esto surge como medida de la implementación de un plan nacional de investigación científica y desarrollo de las tecnologías. Tenía como características principales la coordinación de las actividades académicas españolas que empleaban sistemas informáticos, impulso del crecimiento en redes informáticas, intentar una implementación inmediata de un mayor número de servicios telemáticos basados en los estándares ISO y participación en los proyectos a nivel internacional, siendo los europeos su especial prioridad.

Una vez visto los orígenes de la actual red informática, se presenta una tabla en la que se resumen los principales hitos de internet hasta el 1998 para una mayor comprensión ha sido elaborada a través de datos de RedIris.

Tabla 2 Cronología de Internet en España

Cronología de Internet en España 1990-1998	
Julio 1990	Conexión inicial de España a la Internet vía IXI (64 Kbps).
	Servicio Experimental de RedIRIS.
Diciembre 1990	4 centros conectados experimentalmente:
	Fundesco RedIRIS), DIT (UPM), CICA y CIEMAT.
Marzo 1991	Inicio fase operativa servicio de acceso a Internet de RedIRIS (SIDERAL).
	Primeros centros conectados: CIEMAT, CNM, CSIC, Fundesco, RICA,
	UAB, UAM, UB, UCM, UPC, UPM.
Octubre 1991	Más de 1.000 ordenadores conectados (registrados bajo ".es").
Enero 1992	Primer proveedor comercial: Goya Servicios Telemáticos, S.A.
Abril 1992	RedIRIS participa en la creación del centro de coordinación europeo (RIPE NCC).
Mayo 1992	RedIRIS participa en la creación de Ebone.
	Conexión inicial a 64 Kbps (posteriormente a 128 Kbps).

Julio 1992	Descentralización del NIC de Internet. ES-NIC (RedIRIS) asume las funciones para España.
Finales 1992	
Principios 1993	Primeros servidores WWW en España: UNICAN, UJI, UNIOVI
Marzo de 1993	Conexión de RedIRIS a Mbone (Multicast IP backbone).
Agosto 1993	Más de 10.000 ordenadores conectados (registrados bajo ".es").
Septiembre 1993	Primera conexión internacional 2 Mbps: RedIRIS-EuropaNET.
Mayo 1994:	Más de 20.000 máquinas conectadas (registrados bajo ".es"). Más de 100 organizaciones con plena conectividad.
Noviembre 1994	Segundo proveedor comercial: SERVICOM.
Julio 1995	10 proveedores de servicios Internet
Diciembre 1995	30 proveedores de servicios Internet. Lanzamiento de InfoVIA.
Enero 1996	Primera conexión entre proveedores nacionales: RedIRIS-Ibernet.
Octubre 1996	Más de 100.000 ordenadores conectados (registrados bajo ".es"). 200 proveedores de servicios Internet.
Enero 1997	Puesta en marcha de ESPANIX y red WI-Fi
Mayo 1997	Conexión de RedIRIS a TEN-34 (22 Mbps). Conexión de RedIRIS al 6bone (IPv6 backbone).
Septiembre 1997	Más de 500 proveedores de servicios Internet. Alrededor de un millón de personas con acceso a Internet.
Enero de 1998	Más de 200.000 ordenadores conectados (registrados bajo ".es"). y nacimiento de Google

Elaboración propia a través de datos de RedIris

En la última década comienza el despegue de Internet en nuestros hogares siendo el año 2004 un referente en el presente siglo (Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), 2015), ya que en dicho año se crea la conocida como Web 2.0 para referirse a un nuevo modelo de páginas web que hacen que la experiencia sea más agradable para el usuario. En el mismo año se crea una de las redes más importantes de hoy en día, Facebook y posteriormente YouTube.

Pasados los años, en el 2007 surge el primer iPhone y junto a él un sinfín de aplicaciones y posibilidades que necesitan de la utilización de internet para poder llevarlas a cabo. El uso de los smartphones va creciendo y la tecnología asociadas con los mismos también.

Unos años más tarde nace el conocido Internet de las cosas o en inglés Internet Of Things (IoT). Para entender esta denominación debemos saber que esta tecnología va ligada a unos dispositivos capacitados para detectar sensaciones o estímulos del exterior y dar una respuesta consecuente. Para ello estos aparatos deben de ser capaces de transformar un estímulo físico en magnitudes eléctricas. Ligado a este dispositivo se integra en él un software capaz de transformar esta energía eléctrica en una acción determinada que desea el usuario del mismo (Vermesan & Friess, 2011).

De acuerdo con la definición de Wikipedia, el Internet de las Cosas (IoT) se refiere a una red de objetos cotidianos interconectados, singularmente identificables y con representaciones virtuales en una estructura similar a la Internet. La IEEE Computer Society considera La Internet

de las Cosas una ampliación de la actual Internet que permite las conexiones y la comunicación entre los objetos físicos y los dispositivos.

El término de Internet de las Cosas fue inventado en 1999 por Kevin Ashton un investigador británico que por aquellos años trabajaba en el Massachusetts Institute of Technology (MIT) como cofundador y director ejecutivo del Centro de Auto-ID desarrollando un sistemas de sensores e identificadores de radio frecuencia (RFID) (Gabbai, 2015).

Las posibilidades que nos ofrece este IoT son múltiples y es por ello por lo que el consumo de internet en los hogares españoles se disparó en los años posteriores. Es por ello por lo que la Encuesta del INE de Equipamiento y uso de TIC en los hogares del año 2015 arroja unos datos tan llamativos (Instituto Nacional de Estadística, 2015):

Tabla 3 Encuesta de Equipamiento y uso de las TIC

	Valor %	Variación 2016
Hogares con conexión a internet	78,7%	4,3%
Hogares con conexión de banda ancha	77,8%	4,8%
Personas que han usado Internet (últimos 3 meses)	78,7%	2,5%
Usuarios frecuentes de Internet (al menos una vez por semana en los últimos 3 meses)	74,7%	3,5%
Personas que han comprado por internet (últimos 3 meses)	32,1%	4,6%

Elaboración propia a partir de los datos del INE

Como se puede observar la implementación de Internet en los hogares españoles en el ejercicio anterior ya era de un 78.7% y si observamos la variación vemos que se ha incrementado respecto al 2014 en torno al 4,3%. Del estudio también se desprende que la mayor parte de los hogares dispone de banda ancha en su hogar, siendo entorno al 1% los hogares que afirman tener internet en su casa pero no ser banda ancha.

Seguidamente encontramos las personas que han usado internet en los últimos tres meses, esta cifra es la misma que la cantidad que tiene internet en el hogar, es decir, 78,7% de los ciudadanos españoles corroboran esta afirmación. Los usuarios que dan un uso catalogado de frecuente, es decir, al menos una vez por semana lo utilizan, son el 74,7%.

El siguiente dato es uno de los más relevantes para el presente trabajo, ya que nos transmite el porcentaje de personas que ha comprado por internet en los últimos tres meses, esta cifra es de un 32,1% con una variación del 4,6%, ambos datos bastante significativos, quizás sea por la implementación de nuevos métodos de pago en nuestro sistema o el afianzamiento de los ya conocidos, como por ejemplo PayPal.

Vemos que internet está cada vez más presente en nuestras vidas y las posibilidades que ofrece a todos los sectores no se pueden desestimar, a continuación se explicará la evolución ligada a los dispositivos que hacen posible la utilización de esta nueva tecnología seguida por la evolución de los terminales de autoservicio de las entidades.

Una vez visto el desarrollo de los factores que afectan a las nuevas tecnologías se evidencia un gran impacto las mismas en el desarrollo del sector financiero en España, llegando incluso a convertirse en un pilar esencial para realizar la actividad tanto bancaria como financiera. A las fases de automatización y conexión entre las infraestructuras financieras se le añade el periodo

de la multicanalidad de servicios, que se puede llegar a entender como la utilización de las TIC para optimizar los servicios del sector y lograr la inclusión de nuevas relaciones oferente-cliente según afirman diversos autores (2012).

A continuación se estudiará la evolución de la multicanalidad en la banca para contextualizar cómo son las oficinas, como operan por internet y mediante el móvil. Seguidamente veremos los nuevos agentes del sector y las tendencias que se siguen los nuevos métodos de pago.

Evolución de la Multicanalidad: Smartphones

Como ya se ha explicado antes, en los últimos años los terminales móviles han experimentado un cambio sustancial en sus utilidades y como afirma María Mercedes García, la utilización de internet en los hogares ha sido un primer elemento que ha visto crecer su capacidad en los últimos años (2007) y ha favorecido que los españoles puedan utilizar la banca online. Con la aparición de las aplicaciones una nueva era de terminales inteligentes se comenzó a crear en todo el mundo. Sin embargo, las primeras aplicaciones de la banca móvil en el territorio español fueron poco alentadoras ya que la comunicación entre la entidad y el usuario se realizaba principalmente vía SMS y eso no resultaba del todo fácil.

Es a mediados del año 2000 cuando se experimenta otro tipo de navegación, esta vez por WAP, que mejoraba la comunicación respecto al rudimentario SMS y sin un coste asociado tan elevado. El resultado tampoco fue el esperado y fracasó.

No es hasta la aparición de los teléfonos inteligentes o también conocidos como smartphones cuando se abre el camino hacia el e-banking en España, este desarrollo se debe en parte a la aparición de tarifas de datos con precios asequibles a los consumidores. El desarrollo de aplicaciones para los principales sistemas operativos ha sido un punto que han tenido que llevar a cabo las entidades con prioridad.

Hace pocos años llegó al mercado otro dispositivo conocido como tableta. En él las posibilidades en el tema de banca on line crecen dado que la comodidad por temas de tamaño es mayor que en un dispositivo móvil y no es exageradamente grande como para no llevarlo a cualquier parte, aunque si bien es cierto que la comodidad de transporte que presentan los terminales móviles no es la misma tampoco. El procesamiento también es mayor en estos aparatos más grandes así como la memoria y este hecho abre el camino a ciertas aplicaciones que se reservaban exclusivamente para ordenadores debido a su tamaño o complejidad.

Ilustración 7 captura App Bankia

The screenshot shows the Bankia mobile app interface. At the top, it says 'Bankia Versión DEMO'. Below that, there's a navigation menu on the left and a main content area. The main content area is titled 'Posición global' and contains several sections: 'Cuentas', 'Tarjetas', 'Depósitos', and 'Fondos'. Each section has a table with columns for account details and balances.

Cuentas >				
Nº de cuenta	Alias	Saldo real	Saldo disponible	
ES91 2038 1774 1200 1826 2759	Cuenta Comun	1.529,46 EUR	1.529,46 EUR	
ES91 2038 1774 1200 1826 2768		470,54 EUR	470,54 EUR	
ES91 2038 1774 1200 1826 2780	Cuenta piso	384,21 EUR	384,21 EUR	
ES91 2038 1774 1200 1826 2799	Cuenta viajes	5.000,00 EUR	5.000,00 EUR	
		Saldo Total:	7.384,21 EUR	7.384,21 EUR

Tarjetas >			
Nº de tarjeta	Alias	Límite de crédito	Disponible
4598 5231 5478 6315	VISA	-768,12 EUR	-768,12 EUR
5853 1473 5587 1652	VISA Oro	521,97 EUR	521,97 EUR
2831 7581 5251 2438	MasterCard	1.059,09 EUR	1.059,09 EUR
		Saldo Total:	812,94 EUR

Depósitos >				
Nº depósito	Alias	Tipo	Saldo disponible	
5231 5478 6324	Deposito Plus		4.000,00 EUR	
			Saldo Total:	4.000,00 EUR

Fondos >		
Nº de fondo	Alias	Saldo disponible

Por ello, para entender el cambio en la orientación de la banca debemos fijarnos en el dispositivo por excelencia del siglo XXI (Robayo-Botivia, 2011).

El teléfono móvil ha vivido una transformación muy significativa, desde la aparición de la telefonía móvil hasta nuestros días se han experimentado una serie de acontecimientos que han permitido que este aparato se convierta en uno de los imprescindibles para nuestra vida.

A partir de comienzos del presente siglo la relación con estos aparatos ha ido adquiriendo importancia así como la funcionalidad de los mismos como se apuntaba antes. La transformación de este aparato ha ocasionado nuevas formas de consumo y sirvió para catalizar un gran cambio tecnológico.

Para hacer posible su evolución una comitiva de las principales operadoras europeas se reunió en el año 1987 y acordaron la adopción de un estándar único con bandas de frecuencia GSM, mientras que Japón llevaba a cabo su idea de transformar el teléfono móvil en un dispositivo capaz de realizar todo tipo de funciones.

En pocos años el acuerdo europeo de adopción GSM pasó a ser una normal global de la segunda generación de teléfonos móviles. La hoy en día conocida como 2G hacia posible el hecho de que los móviles pudieran desplazarse entre localidades, países y continentes sin perder su funcionalidad.

Como ya es sabido, **Japón** fue uno de los pioneros en el sector de la telefonía y gracias a su liderazgo en dicho sector y a su vez el esfuerzo en inversión de I+D consiguió posicionarse muy bien a nivel mundial dejando desplazados a los fabricantes estadounidenses, pero no para siempre.

La evolución de los aparatos de telefonía móvil conforma uno de los ejemplos por antonomasia de la convergencia de diferentes dispositivos digitales. Los primitivos teléfonos móviles que resumían sus funciones en llamadas de voz o mensajes de texto a finales del siglo pasado pasaron a ser agendas electrónicas o PDA.

La parte añadida de funcionalidad o **inteligencia "Smart"** incorporada a los teléfonos cedió la capacidad a los fabricantes de dispositivos segmentar a oferta , por un lado se encontrarían los teléfonos más simples, con funciones básicas. Por otro lado estaría la oferta de teléfonos más evolucionados y con un mayor nivel de tecnología dirigidos a un público con mayor poder adquisitivo y filia hacia las nuevas tecnologías.

Este hecho hizo que la industria canadiense **Blackberry** fuera uno de los referentes en el mercado (BlackBerry, 2016), siendo hundida a mediados de la primera década del siglo XXI por un nuevo líder en el mercado, **Apple Inc**, que deja atrás años de intentos en la reinención del PC y es en el año 2007 cuando Steve Jobs presenta el primer iPhone. Finalmente en el año 2008 la firma presenta un aporte sustancial al sector creando una propia tienda de aplicaciones (AppStore) hecho que revoluciona el sector obteniendo unos ingresos muy elevados dejando en quiebra a la canadiense y creciendo a velocidades vertiginosas como apunta en su nota de prensa resumiendo los logros del 2015 (Apple Inc., 2015).

Ilustración 8 iPhone



Con la aparición de la conocida **tienda de aplicaciones** los niveles de venta de estos aparatos comenzaron a aumentar así como el número de desarrolladores de software que quería operar en ese mercado. Este hecho originó paradójicamente que los aparatos que inicialmente se

utilizaban para hablar fuera esta la función menos usada ahora (López Hincapié & Bermúdez Morneo, 2011).

El uso de las aplicaciones fue creciendo y al poco tiempo los usuarios de las mismas se percataron de que existía una “App” para todo y ello suscitó el abandono de ciertos aparatos electrónicos como la cámara, reloj, dispositivo GPS o reproductor de música entre otros. Ya se estaban materializando dos de las tendencias de esta nueva generación, la portabilidad de los dispositivos y la personalización hasta el más mínimo detalle de los mismos (Fombona Cadavieco, Pascual Sevillano, & Madeira Ferreira Amador, 2012).

Evolución de la Multicanalidad: Web 2.0

En lo que va de siglo, la banca on line ha experimentado un crecimiento exponencial en todo el territorio español. Las entidades financieras que invirtieron en el nuevo modelo de banca han experimentado una mejora de sus cifras así como del servicio ofertado. Hoy en día es posible realizar la mayoría de operaciones por internet mientras que no requieran efectivo de una manera fácil, rápida y muy cómoda.

Dado que las capacidades de la banca ya han sido mejoradas queda por lo tanto mejorar de cara a la atención de servicios que requieran el uso de un canal específico bien sea por falta de capacidades o privacidad entre otros.

Este avance tiene como eje principal la interacción de los clientes y la entidad y para ello se apuesta por el uso de la **Web 2.0**. Mediante el uso de esta plataforma, nuestros gustos, intereses e inquietudes quedan reflejadas en los registros y pasamos de una comunicación únicamente verbal y gestual a una comunicación más plena llena de datos que nos guían en el camino adecuado.

Para que esta tendencia siga creciente se debe de prestar especial atención a los clientes en el uso de Web, por lo tanto, las entidades deben de guiar a los usuarios en la totalidad del proceso comercial y de esta manera lograr su satisfacción plena y a su vez que no tengan dudas en futuros procesos.

Esto se está teniendo ya en cuenta en nuestras entidades y algunas de ellas nos permiten dar un toque personal a nuestras pantallas de acceso a la banca electrónica, configuración de un calendario de eventos, programación de alertas en el móvil o disponibilidad de crear una lista de operaciones habituales por si las queremos repetir. En la organización interna del banco también se están impulsando nuevas iniciativas que conectan a los trabajadores para poder facilitar ideas o inquietudes entre ellos.

Se encuentran ejemplos de entidades bancarias que van un paso por delante y han creado blogs y perfiles en **redes sociales** en los que se acercan a los jóvenes y posibilitan la comunicación de un modo más sencillo. Esto no deja de ser una herramienta de marketing comercial, pero quizás sea útil para el usuario ya que permite poder comunicarse en un ambiente distendido incluso participar en eventos on line con premios por parte de las entidades.

Cuando se llevan a cabo este tipo de acciones se encuentran dificultades a la hora de medir el impacto y si es rentable llevarlas a cabo ya que se debe de tener un conocimiento previo muy elevado del negocio para poder fundamentar si esa acción ha sido fructífera, hecho que hoy en día resulta difícil ya que no existe una larga historia en este aspecto.

Algunas de las acciones que realizan las entidades bancarias son:

- Creación de foros en lo que se explican futuras líneas de actuación, actividades que se van a realizar o incluso estudios en los que ha sido participe la entidad
- Creación de comunidades propios en los que se intercambia conocimiento con los usuarios y se explican diferentes dudas que se puedan tener.
- Participación en la financiación a comunidades independientes.
- Confección de blogs en los cuales la entidad hace un ejercicio de transparencia y ofrecen a la comunidad su visión de negocio. En el caso de las cajas rurales pueden dar a conocer su obra social.
- Como último ejemplo las entidades que apuestan más por estas tecnologías aportan contenidos a diferentes comunidades y/o redes sociales como por ejemplo Facebook o YouTube en los que cuelgan diferentes videos explicativos, frases u artículos de interés como por ejemplo en LinkedIn.

Para llevar a cabo estos procesos de acercamiento al clientes muchas veces se debe de recurrir a empresas especializadas en esto pero quizás no tengan los suficientes conocimientos en el sector bancario, es aquí donde encontramos una traba al sistema que se está desarrollando. Este hecho genera en algunos casos la necesidad de crear un reglamento regulatorio que defina como se deben de responder a los clientes, estandarizar respuestas y evitar cualquier abuso que pueda ser perjudicial para la entidad. Para evitar que estas redes pierdan su camino se puede hacer un control de riesgos por parte de personal de nuestra empresa o externo y de esta manera advertir de los posibles fallos de nuestro sistema.

Otro punto importante es la **gestión de las finanzas** personales a través de los métodos que se ofrecen en internet. Para ello diferentes entidades han logrado incorporar funciones para hacer

Ilustración 9 Portada del Facebook de BBVA



un registro de movimientos, operaciones o realización de presupuestos para un determinado servicio.

La mejora en la calidad de este servicio es considerable ya que nos permiten estudiar las operaciones con tiempo y en cualquier lugar y momento. A día de hoy estos servicios son muy básicos pero podemos imaginar su potencial, por ejemplo a la hora de presupuestar el hecho de formar una familia o cuantos años necesitamos para amortizar lo invertido en los estudios.

Estos presupuestos obtenidos o los diferentes gastos realizados podrán ponerse en común y ver si lo que nos estamos gastando es lo adecuado y ver en qué partidas podríamos optimizar los gastos.

Lo cierto es que este punto puede facilitarnos considerablemente la gestión de nuestras cuentas y puede experimentar un gran crecimiento en los próximos años dado que es un terreno todavía por explorar.

Evolución de la Multicanalidad: terminales de autoservicio.

En los años 60 aparecen los ordenadores orientados a procesos de carácter comercial, aunque existiendo varias marcas en aquel entonces, se les conoce de manera vulgar como IBM. La banca ya comenzó a apostar por la incorporación de los equipos como medida para agilizar los procesos administrativos que se originaban en la entidad.

Esta implementación de los ordenados fue lenta debido a los tiempos empleados en la inclusión de los datos en las bases de los terminales. Se comenzó sustituyendo los libros cuya información recopilada era variada, en ellos se incluían cosas como cuentas corrientes, depósitos, libretas de ahorro o créditos pendientes. Una vez incluidos los datos en el sistema, a la hora de buscar expedientes era mucho más sencillo ya que estaban ordenados por orden alfabético. Estos datos se actualizaban a través de máquinas contables, las cuales generaban al mismo tiempo un libro diario de operaciones.

Una vez incluidos estos terminales en las oficinas, la compañía Telefónica apostó por las nuevas tecnologías de aquel entonces y mejoró los sistemas de comunicación, a mediados de los años 70 creó la Red Especial de Transmisión de Datos con ello se inició una nueva etapa en las oficinas ya que los nuevos equipos eran capaces de enviar y recibir mensajes del ordenador central (Ontiveros Baeza, Martín Enríquez, Navarro Gimeno, & Rodríguez Fernández, 2012).

Más tarde, en el 1992 cuando se origina una de las grandes innovaciones, comienzan a verse una interfaz de usuario orientada a objetos y no únicamente de texto o menús, además cuando un cliente formaba parte de la cartera de la oficina, se registraba en el sistema y era el administrador de la oficina quien daba el alta de los perfiles pudiendo restringir el acceso si fuera conveniente (Maudos & Pastor, 1992).

Diez años más tarde el gigante IBM abandonó el soporte a los terminales dejando paso a Windows como sistema operativo de los mismos, Windows XP para los clientes y Windows 2000 para los servidores.

Los anteriores terminales tenían una carencia, y esta era la integración e interconexión de los datos para su posterior procesamiento, ya que no eran capaces de interconectarlos de una manera eficaz, por ello en 2006 se decide reinventar en terminal para pasar a una orientación operativa/comercial integrando la información, mejora en el soporte de los procesos, reutilización de dispositivos e identificación única, esta última permitía entrar en todas las aplicaciones habilitadas identificándose una única vez. Se decidió utilizar la tecnología Java, esta permitía una presentación de la interfaz mucho más gráfica.

Ilustración 10 Terminal de autoservicio BBVA



Esta ha sido la evolución de los terminales de autoservicio de las entidades bancarias, que también juegan un papel importante en el nuevo modelo de banca. La versión actual de un Terminal de Autoservicio financiero es un claro ejemplo de la importancia que recae en la capacidad de reinventarse manteniendo las raíces del pasado (Maudos & Pastor, 1992). A día de hoy La oferta terminales es mucho mayor así como las utilidades que le podemos dar a los mismos, entre ellas destacan la retirada de efectivo, ingreso de dinero o cheques, consultas de movimientos o hasta incluso la demanda de un crédito. También se están incluyendo en las entidades la opción de operar uno mismo mediante ordenadores implantados en las oficinas o pantallas táctiles. Estos terminales median entre la utilización de aplicaciones Java, Ofimática, aplicaciones Web, otros usuarios y todo ello manteniendo las bases establecido por el terminal anterior. Todo esto genera una capacidad de interconexión de datos que permite al usuario tener una visión clara del estado de sus órdenes así como de cualquier información que demande (Cornejo Niño, 2001). Tal es la importancia que la arquitectura de las oficinas está cambiando enfocando cada vez más a la utilización de estos aparatos.

El nuevo modelo de oficina bancaria

El expansionismo del modelo tradicional de banca español ha estado estrechamente ligado a la oficina física como núcleo de sus operaciones, por ello España está a la cabeza de Europa en cuanto a número de oficinas como ya hemos apuntado anteriormente, si bien es cierto que España está sucumbiendo a los estándares europeos y está disminuyendo el número de oficinas por habitante desde el pasado año 2009 pero los analistas aún apuntan a un exceso de estas en nuestro territorio. Con este panorama cuesta visionar un modelo de banca en nuestro país sin estas sucursales como vínculo con el cliente

Es por ello por lo que el modelo en nuestro país combina ambas formas de banca, física y virtual. Uno de los pioneros en el sistema de banca on line y telefónico en nuestro país es ING Direct quién aun así dispone de diversas oficinas por toda nuestra geografía (ING Direct).

No hay que asociar a tener una extensa red de oficinas y no tener en cuenta a las TIC ya que ambas cosas son totalmente compatibles ya que se mejora la atención al cliente y en este panorama de reestructuración las entidades bancarias deberían de replantearse su modelo de banca y ver qué posición deben adoptar para formar parte de la vida de sus clientes modificando si fuera necesario su visión, manera de hacer y su estructura de negocio.

El cambio más significativo que se ha incorporado a la red de oficinas es la disposición de las mismas. Se está dejando atrás el modelo de oficina transaccional en el que todo el mobiliario de

la oficina te lleva a la ventanilla a otro completamente diferente en el que la disposición de la oficina incita a hablar con los comerciales para que ellos jueguen el papel de asesores comerciales (Córdoba, 2012).

Para que este cambio en las oficinas sea posible, se ha debido reducir el personal de caja. Para que no sean necesarios más agentes en caja se ha incentivado el uso de canales alternativos a la oficina como es el canal electrónico o cajeros automáticos para desviar las transacciones en las que es imprescindible el dinero en efectivo.

Los cajeros automáticos pasan a llamarse terminal de autoservicio para incluir en su catálogo un mayor número de transacciones. Siendo algunos de estos diseñados con un fin específico como es el ingreso de cantidades en efectivo, cheques etc... pero en su mayoría son cajeros multi uso que abarcan diversas operaciones.

Un buen ejemplo de estos cajeros los encontramos en las oficinas de ING Direct en los que hay diversos cajeros con una amplia funcionalidad, cambiando operaciones simples de cajero automático con algunas en las que era necesario la figura del gestor bancario como la atención de un asesor o el alta de un nuevo cliente. Así como integración de dispositivos táctiles para el autoservicio de productos bancarios. Ello hace que el personal que trabaja en las oficinas dedique más tiempo en el asesoramiento de sus clientes y poder ofrecerles unos productos que se adecuen a sus necesidades.

Ilustración 11 Oficina ING Direct detalle de dispositivo táctil de autoservicio



Como idea se desprende que las TIC también tienen un papel decisivo en la calidad del servicio prestado al cliente dado que la estrategia de multicanalidad que se da hoy en día requiere del análisis de datos para una mejor relación con el cliente debido a la diversidad en los canales tenemos toda esa información.

Las estrategias seguidas en el análisis deberán integrar de una forma coherente las interacciones del cliente con la entidad, de este modo el gestor como persona física de la entidad dispondrá de toda la información necesaria para perfilar al cliente y conocer que transacciones ha hecho o que alternativas de financiación ha consultado en el caso de que hubiera hecho una simulación de concesión de un crédito.

Por otra parte estas nuevas tecnologías tendrán una actuación conciliadora entre el gestor de la oficina y el cliente de la misma (Córdoba, 2012). La mejora de la calidad de la experiencia del usuario mediante dispositivos táctiles facilitará el desarrollo de aplicaciones exclusivamente dirigidas a reducir las dificultades de comunicación y ofrecer información de manera en que el usuario conecte con el servicio y sean capaces de interactuar.

Hasta la fecha la relación entre clientes y gestores se reducía al contacto que se pudiera tener en un espacio como es la oficina en un breve periodo de tiempo, es decir, cuando el cliente se acercaba a la oficina a hacer alguna operación llegando en algunos casos a traspasar esos límites y siendo la atención telefónica otra de las posibilidades de contacto. Es durante este cambio en el sector cuando encontramos otros canales alternativos de comunicación que puede llegar a ser más cómodos y útiles para los clientes como por ejemplo el correo electrónico o videoconferencias.

Las entidades financieras ya se están adaptando y encontramos ejemplos como el de Bankia, en los que un gestor se pone en contacto con sus clientes ofertándoles su ayuda y disposición como gestor on line, aquí ya se ponen de manifiesto estos nuevos canales de comunicación y la adaptación de los tiempos.

Todo parece indicar que los modelos que van a experimentar el mayor número de cambios serán los de la banca minorista y en esta línea la incorporación de marketing dinámico permite dar a conocer las campañas de una entidad y ofrecer información que se considera relevante de la misma intentado aumentar la demanda y llegar más fácilmente al cliente.

Retos de la banca en la actualidad

El mundo está viviendo una revolución tecnológica y por consiguiente el sector financiero también. La variación de los hábitos de los consumidores/clientes, el establecimiento de internet en los hogares y el crecimiento de nuevas tecnologías ha impulsado a las entidades financieras a actualizarse y apostar por su digitalización para no verse desfasadas en un mercado que cada vez es más competitivo.

Los retos que tienen que afrontar en la actualidad son muy diversos, uno de ellos es la relación entre el cliente y la entidad ya que se ha incorporado otra relación, la relación digital y todo lo que ello implica así como las alternativas que tienen los mismos. Como apuntaba Miguel Ángel Luna, director de Banca de Clientes de Banco Popular, "La transformación digital es una oportunidad para cambiar la experiencia de cliente. Lo importante es proporcionar una experiencia única a cada usuario, que será al final el que decida cómo quiere ser servido y por qué canal. El cliente elegirá, pero no puede haber diferencias en el trato"⁸, de ello se desprende que los clientes pueden elegir y por ello destacar entre la competencia e innovar es muy importante dado que cada día se cuenta con más herramientas de comparación y somos más críticos a la hora de decidir. Los dos retos que se presentan en el estudio son por una parte los nuevos agentes que interactúan en el sector financiero, ya que como hemos mencionado la competencia es creciente en el sector, y por otra parte la adaptabilidad de las nuevas tendencias de pago, aspecto especialmente importante porque estas tendencias crecen a nivel exponencial y cambian totalmente el concepto de dinero⁹.

Por ello en primer lugar se deben de tener en cuenta los nuevos agentes financieros, unido a esto las tendencias actuales de pago y lo que ello conlleva, por otra parte la adaptabilidad, el empleo de nuevos canales y el conseguir que un cliente sea algo más.

⁸ II Congreso European Institute Emprendedores <https://www.youtube.com/watch?vbBy22oW64tA>

⁹ Dinero (según la primera definición de la RAE): Moneda Corriente

Reto 1: Nuevos agentes que interactúan en el sector financiero

Las tendencias seguidas en el territorio del sector financiero así como la posibilidad de acceso a Internet, ha generado la posibilidad de entrar en este campo de servicios bancarios a otros agentes que prestan otro tipo de servicios financieros a particulares que no están ligados a entidades bancarias, por ejemplo la concesión de préstamos o gestión de las finanzas personales entre muchos otros.

Se han creado aplicaciones como Zopa en el Reino Unido o Prosper en Estados Unidos que ligadas a la concesión de préstamos a personas ponen en contacto a oferentes y demandantes de los mismos y facilitan el intercambio de dinero entre desconocidos sin intermediación bancaria, las empresas impulsoras de estas aplicaciones ponen en marcha a su vez una maquinaria que examina las posibles insolvencias de los usuarios y el riesgo que conllevan las operaciones para proporcionar la dosis de confianza necesaria en los prestamistas.

Ilustración 12 captura de Prosper



Uno de los sectores que más necesita financiación en España es el de las empresas de nueva creación o proyectos empresariales en concreto, para ello también existe una aplicación en nuestro país que conecta a grupos de inversores junto con empresas que necesitan dicho crédito, es el caso de Partizipa.

Las finanzas personales son otro de las posibilidades de mercado para los agentes independientes de la banca. Es el caso de las empresas estadounidenses Bill Shrink o Mint quienes fueron pioneras en este servicio gestionando presupuestos, llevando un orden de las operaciones o detectando posibles posibilidades de inversión.

No solo existen aplicaciones para gestionar el dinero si no que muchas veces son las mismas comunidades o foros los que nos facilitan la información que necesitamos saber y poder compararla con la nuestra, de hecho ya hay empresas en España que se dedican a la comparación de inversiones y recomendación de productos de ámbito financiero como Bankimia.

Estos servicios ofertados, bien sea con ánimo o sin ánimo de lucro no tienen por qué afectar al núcleo principal de operaciones de las entidades financieras aunque hay que tener en cuenta que son pequeños nichos de mercado que se van llevando otras empresas y que a la larga les puede pasar factura. Para conseguir una ventaja competitiva frente a la competencia las entidades deben de ser innovadoras y ofrecer canales que integren el e-banking en la mayor medida posible. El hecho de que la tarjeta no haya experimentado grandes cambios no impide que los sistemas que hacen que el llevar una tarjeta sea sinónimo de disponer de tu dinero en la cuenta sea posible sí que hayan experimentado cambios significativos.

Reto 2: Tendencias en los métodos de pago actuales

Hoy en día la tarjeta es el medio de pago, junto con la moneda, más común en nuestro territorio. Hay diferentes modalidades de ellas, bien sean de crédito, débito y de prepago pero estas tres modalidades tienen como punto en común el aspecto físico. Por lo que hace a la innovación en este punto no ha sido excesiva, manteniendo una tendencia moderada frente a otros servicios de la banca. Es a partir de los años ochenta cuando abandonamos el papel de calco para registrar nuestros movimientos y nos encontramos con las actuales tarjetas de crédito.

La alternativa a la tradicional tarjeta que se ha producido en los últimos años es la tecnología de pago sin contacto o contactless que nos brinda la posibilidad de pagar con la tarjeta, llavero o móvil sin necesidad de introducirla en el TPV, simplemente acercándola al mismo ya que en él figuran nuestros datos y se transmiten al TPV sin ningún tipo de contacto. Por otro lado si somos autónomo o una empresa que quiere innovar también se ha creado una herramienta que te permite tener el TPV en el móvil y poder realizar cobros desde cualquier lugar sin necesidad de un aparato concreto. La principal utilidad de este avance es la comodidad para el usuario final ya que con un simple gesto podemos realizar una compra en pocos segundos sin necesidad de sufrir largas colas o tiempos de espera innecesarios.

Las expectativas de crecimiento del móvil como método de pago son óptimas y es previsible que se extienda el uso del mismo para dicho fin. Por lo que respecta a los pagos por Internet, PayPal es el líder indiscutible ya que con su mecanismo nos asegura un pago seguro y sin riesgos. Esta empresa está acercando a los usuarios su modelo de pagos por Internet al teléfono móvil, es decir, realizar un pago incluyendo como dato para la transacción su número de móvil o dirección de correo electrónico. Además de esto PayPal va más lejos y ha creado una plataforma para desarrolladores mediante la cual todo aquel que tenga una idea de pago que utilice PayPal puede desarrollarla en dicha plataforma.

A estos métodos de pago se suman las monedas virtuales cuya utilidad inicial era la realización de micropagos para adquirir ciertos contenidos digitales como personajes de un juego o colores para personalizarlos.

Ilustración 13 Nuevos métodos de pago



PayPal[™]



Reto 3: Adaptabilidad

La creación de una cultura digital

Este es uno de los retos que presenta mayor dificultad dado que es un sector bastante tradicional. Este es clave para el logro de los objetivos y conseguir adaptarse al cambio de visión de las nuevas generaciones que aportan un mayor peso a la colaboración e innovación es una tarea indispensable.

Para llevar a cabo este proyecto es necesario que se cuente con un líder capaz de promover este cambio, para esto se toman decisiones que afectan a la creación de nuevas áreas con una funcionalidad digital que antes no estaban presentes, así como la motivación a los empleados de cara a la incorporación de competencias digitales para conseguir una banca más ágil.

Las nuevas generaciones son el centro de este cambio, es por ello por lo que las funciones del departamento de recursos humanos son muy útiles a la hora de gestionar y comprender a ambos factores, tanto el cliente como el empleado.

La tecnología crea ventajas competitivas

El factor tecnológico en las entidades financieras ya no es un factor soporte si no que se convierte en un elemento fundamental de las mismas y sin el que no se podría llegar a un amplio sector de la población.

Los cambios en el concepto de la tecnología y las propiedades de las plataformas en las que se ven reflejados los servicios de las entidades son la base de este cambio. La evolución de tecnologías como el Internet de las cosas asegura la influencia de las tecnologías en el modelo de banca actual.

Optimización del valor

El sector bancario es básicamente un sector vertical, hecho que hace que se pierda agilidad y capacidad de respuesta para abastecer a las necesidades que se demanden.

Para reducir tiempos y conseguir una mayor productividad, el sector bancario se debe desintegrar de la manera que venía haciendo y centrarse en aquellas fases en las que tiene la ventaja respecto a las otras entidades.

Reto 4: Diversidad de canales en el servicio Nuevos modelos de negocio

Como hemos apuntado anteriormente, existen más competidores que operan en el terreno de la banca ofreciendo negocios que sustituya o complementen a los del sector, es por ello por lo que el encontrar antes cuales son estos negocios y llevarlos a cabo es clave para conseguir ganar cuota de mercado.

Aumento de la productividad de los canales

La creación de los canales de banca no es lo único que se debe de hacer con ellos, el tratamiento de los mismos y la productividad que se les puede sacar también es un aspecto fundamental al que se debe de enfrentar la banca.

El ser capaces de aprovechar la cantidad de interacciones posibles para conseguir un mayor número de ventas y una fidelización del cliente es esencial, para ello aparecen herramientas

como el marketing digital que facilitan esta penetración en el mercado a través de canales meramente digitales.

Nueva Red de distribución

Para mejorar la eficiencia la banca tiene que transformar su modelo tradicional de distribución, para ello es elemental que revise el exceso de capacidad de las sucursales como ya viene haciendo con el reajuste de red de oficinas.

La distribución digital pasa a tener un mayor peso en la organización y si se emplean de la manera adecuada ellos mismos pueden canalizar prácticamente la totalidad de las operaciones de servicios básicos junto con la contratación.

Para que ningún cliente se quede fuera de esta digitalización las entidades tienen la necesidad de reconducir a aquellos clientes más reacios al cambio para no perderlos.

Seguridad

Como aspecto básico a la hora de realizar una operación financiera se debe de tener en cuenta lo que ello conlleva, es decir, el tratamiento de datos como los datos personales y el dinero, la seguridad o mejor dicho Ciberseguridad tiene una importancia significativa debido a ello.

Reto 5: Conversión de clientes en algo más que un cliente

Mejorar las experiencias

Conseguir mejorar la experiencia de los clientes en cada interacción con la entidad bancaria es muy importante dado que esto hace que un cliente recomiende o no el servicio y lo que ello conlleva ya que cada vez más el uso de las plataformas de opinión se establece en nuestro día a día.

Conversión de los datos en valor

Gracias a los fundamentos del sector, es uno de los que es capaz de disponer de un mayor número de datos de los clientes con lo que trata, por ello es un aspecto clave el saber cómo tratarlos y sacarles el máximo partido.

La herramienta indispensable es el análisis del Big Data, con él se analizan grandes cantidades de datos y se extraen conclusiones que pueden crear ventajas competitivas respecto a los competidores aunque es complicado conseguir datos fiables ya que este modelo de banca tiene muy poca antigüedad y no se poseen datos históricos, aspecto clave en la estadística para crear tendencias y series de datos.

Aquí da por concluida la primera parte del trabajo, a continuación se presentará el estudio de los usos de la banca on line por los estudiantes de la facultad de administración y dirección de empresas de la UPV.

CAPITULO 3: ESTUDIO EMPÍRICO

3. ESTUDIO EMPÍRICO EN ESTUDIANTES DE A.D.E. DE LA U.P.V.

3.1. Introducción al estudio

Para comenzar a explicar este estudio cabe explicar que la muestra tomada se corresponde a la generación Millennial. La definición de generación de los Millennials¹⁰ encaja en la muestra del estudio dados los resultados en las edades, y dicha generación tiene unos rasgos característicos en el aspecto financiero que la diferencia de las otras que se deben conocer. Según un estudio del centro de innovación del BBVA dichos rasgos son la digitalización, empleo de varios dispositivos y pantallas, son nomófobos¹¹ y appadictos¹², sociales y conectados y críticos y exigentes (Centro de Innovación BBVA , 2015).

A continuación se van a explicar estos rasgos característicos de dicha generación para una mejor comprensión del estudio.

Digitalización

Una de sus características principales es el dominio de la tecnología y la aplicación de la misma un sinfín de acciones. Las tareas cotidianas se han visto interrumpidas por una pantalla y desconectar de la misma resulta difícil.

Por otra parte se integra el internet como condición prácticamente indispensable para el desarrollo y se convierten en herramientas naturales para el día a día, entre las actividades más comunes que se realizan con las nuevas tecnologías se encuentran las compras por internet, compras con métodos de pago innovadores, comparativa de productos mediante foros o Webs.... (DigitasBLI, 2014) Es por ello por lo que hablar de Millennials es sinónimo de nuevas tecnologías dado que es esta generación la que marca la transición en cuanto a el desarrollo y necesidad de las mismas (Centro de Innovación BBVA , 2015).

Multipantalla y multidispositivo

Este término se refiere a la utilización de varios dispositivos digitales y varios canales para realizar sus actividades. Se tiene la capacidad de hacer cosas a la vez, por ello la generación siente la necesidad de hacerlo.

Estudios elaborados en Estados Unidos apuntan a que la televisión reduce su utilidad para la franja de edad que comprende esta generación, mientras que dispositivos móviles la van ganando.

Es por ello por lo que las empresas deben utilizar una gama más amplia de canales y dispositivos para conseguir la atención de los jóvenes. Esta facultad que deben de adoptar las empresas se denomina como omnicanalidad (DigitasLBI, 2015), que se refiero no solo a los diferentes canales en los que se puede operar si no la facilidad de interconexión de los mismos. Con ello cambia no

¹⁰ Millennials: la generación del milenio o Millennials está formada por todos aquellos jóvenes que llegaron a su vida adulta con el cambio de siglo, es decir en el año 2000

solo el formato de la comunicación o el soporte de la misma si no quizás de otro lenguaje adaptado a los nuevos tiempos.

Nomofobia y App-adicción

La vida de un Millennial gira en torno al móvil, esta irrupción del móvil que comenzó con el nuevo siglo se ha convertido en una extensión y prácticamente una adicción (DigitasLBI, 2015). Con la entrada de las aplicaciones móviles la demanda de terminales se disparó protagonizada, como no, por dicha generación.¹³

Es por ello por lo que si una generación va ligada a un dispositivo las empresas deben de intentar formar parte del mismo, dado que si se quedan fuera va a ser más complicado “conquistar” a los clientes o futuros clientes.

Sociales

El teléfono y la conexión a internet son responsables de esta cualidad. A día de hoy existen un sinnúmero de aplicaciones que ayudan y facilitan las relaciones, tanto redes sociales como aplicaciones de mensajería.

Los Millennials están conectados a todas horas y eso implica el poder hablar y compartir experiencias, por ello es importante ser partícipe de esas comunidades intentando dar a conocer los servicios prestados con el fin de llegar a este público (Vello, Marull, Sau, & Rodríguez, 2015).

Críticos y exigentes

Gracias a esta conectividad se ha conseguido que todo tipo de empresas estén visibles o puedas tener información de ellas con solo un clic, así pues es más fácil cambiarse de proveedor si este no te facilita el producto o servicio esperado.

Por otra parte la capacidad de comparación que se puede llegar a tener es muy elevada, ya que no solo podemos conocer otras empresas a través de la web si no que podemos compartir y leer experiencias de terceros con la misma y de esta manera valorar todas las opciones disponibles.

Esta nueva generación valora más la participación y la colaboración, prefiriendo compartir antes que poseer algo y ligado a ello exigen valores como la transparencia y el compromiso social (Ferrer, 2010).

¹³ *Nomofobia*: termino calificado como miedo o fobia a salir de casa sin el teléfono móvil

¹⁴ *Appadicto*: Persona que presenta adicción a las aplicaciones móviles

3.2. Objetivos y variables del estudio

En un contexto de importantes cambios en la intermediación financiera que cuestionan el modelo de negocio bancario y en el que cada vez más se hace imprescindible la bancarización de los ciudadanos, tal y como se ha expuesto en el marco conceptual y contextual de este estudio, el objeto de este trabajo de fin de grado es el estudio de la adopción de la banca en línea por parte de las y los estudiantes de ADE en la UPV.

Para alcanzar este objetivo se formularon seis objetivos secundarios:

1. Entidad a la que pertenecen
2. Impacto de la Multicanalidad
3. Relación entre las nuevas tecnologías y la banca
4. Grado de adopción de los retos marcados por parte de las entidades
5. Comportamiento de los Millennials con las entidades
6. Nueva arquitectura de las oficinas

A continuación se explicaran los objetivos escogidos en el presente estudio:

Objetivo 1: Entidad a la que pertenecen

Como se observa en el estudio del caso español nos muestra el importante papel que jugaron las cajas de ahorro y cooperativas de crédito, esto concuerda con un gran número de conclusiones de numerosos estudios de enfoque territorial en el entorno europeo en los que se dota de una mayor cercanía y creación de un tipo de banca relacional como modelo de eficiencia competitiva y menores costes gracias a estructuras menos jerarquizadas (2008). Sin embargo en los últimos años.

Los hechos acontecidos en el año 2008, supusieron una ruptura con el modelo de banca anterior y una creciente desconfianza afloraba debido a la falta de información (Sudrià i Triay, 2014). La crisis descubrió las debilidades en los balances de las entidades muchas de ellas venían de la mano de la asunción de un riesgo excesivo por parte de las mismas cajas de ahorro entre otras.

Con el comienzo de una nueva etapa en la banca, se reforzó el marco regulatorio con el fin de recuperar esa confianza ya perdida en el sector, ligada a la misma la estabilidad y eficacia del SBE (Calvo, A. y Martín de Vidales, I., 2014).

Tras los cambios, el sistema bancario se transformó partiendo desde un sistema equilibrado, con distintos modelos de negocio y con mercados de ámbito regional, a uno mucho más centralizado.

Como cifra significativa, en el año 2012 cuatro de las entidades bancarias españolas poseían aproximadamente el 57% de los activos totales del sector, apuntado a esta tendencia para solucionar las inestabilidades (García-Montalvo, 2014).

Maudos (2014) identifica a la concentración del mercado y a la reestructuración de las cajas de ahorro como los estimulantes del cierre de 10.500 sucursales (23% sobre el total) entre los años

2008 y 2013. Este decremento en las sucursales ha generado una disminución de personal pero no del ratio empleados/oficinas que ha mejorado respecto años anteriores.

Por todos estos cambios se considera importante saber a qué entidades pertenecen los jóvenes para corroborar si se sigue la tendencia.

Objetivo 2: Impacto de la Multicanalidad

En el presente estudio se observa la tendencia de las entidades hacia un modelo de banca con canales a distancia con una fuerte desintermediación donde los clientes pueden acceder a prácticamente la totalidad de los servicios sin desplazarse a una entidad.

Este cambio en la tendencia es debido a varios factores ya vistos anteriormente. Algunos de ellos son:

1. Número de hogares con conexión a internet
2. Número de Smartphones
3. Aparición de la Web 2.0
4. Evolución en los terminales autoservicio

La banca consciente de todos estos cambios en la forma de ponerse en contacto con los clientes, plantea un nuevo modelo estratégico de herramientas multicanal vía el uso de internet como punto clave para llegar a los clientes. Los usuarios de la banca utilizan cada vez más los canales on line con lo que se valora positivamente la posibilidad de tener todos los servicios al momento estés donde estés (Accenture, 2011).

Por ello se considera revelador saber el grado de adopción de la Multicanalidad en los jóvenes estudiantes de ADE de la UPV.

Objetivo 3: Relación entre las nuevas tecnologías y la banca

Ligado a la Multicanalidad, la incorporación de las TIC ¹⁴ ha supuesto para los clientes un cambio en la forma de relacionarse con las entidades, como ya hemos visto en el estudio muchos han sido los alicientes para fomentar este cambio en las relaciones.

Las entidades financieras se han visto obligadas a mejorar sus comunicaciones on line y adaptarse al nuevo método de relacionarse ya que se ha convertido en el principal según diversos estudios entre ellos la "Encuesta mundial de Banca digital" (PwC, 2014).

Ver el uso y la valoración de los usuarios en ambos tipos de banca (tradicional y on line) nos ayuda a comprender que entidades están mejor posicionadas en ambos campos.

¹⁴ Nuevas tecnologías de la información y comunicación

Objetivo 4: Grado de adopción de los retos marcados por parte de las entidades

Anteriormente se han plantado una serie de retos a los que tenía que hacer frente nuestro sistema, entre ellos estaban:

- Nuevos agentes que interactúan en el sistema financiero
- Tendencias en los métodos de pago
- Conversión de clientes en algo más que un cliente

El estudio se centra en estos tres retos y su grado de adopción en los estudiantes como punto clave en las tendencias futuras.

Objetivo 5: Comportamiento de los Millennials con las entidades

Como base del estudio encontramos a la generación Millennial, estudiar el comportamiento que tienen con las entidades financieras es básico dado que son gente joven que tiene mucho recorrido de actuación con las mismas.

Por uno de los objetivos del estudio es ver el comportamiento que tiene esta generación con las entidades y ver si continúa un modelo tradicional de banca o si se apuesta más por la innovación en el sistema y las nuevas tecnologías.

Objetivo 6: Arquitectura de las oficinas

El último objetivo que se plantea en el estudio es ver el comportamiento de los encuestados en las oficinas. Como se apuntaba en la teoría los terminales autoservicio están tomando un mayor peso respecto años atrás, por el contrario el ratio de empleado por sucursal ha aumentado.

Por ello se considera relevante conocer para qué emplean las entidades de ello se desprende si son realmente necesarias.

3.3. Metodología

Selección de la muestra

Este estudio se centra en estudiantes de Administración y Dirección de Empresas en la UPV, se entiende como estudiante de ADE a todo aquel cuyos estudios estén vinculados a la titulación, ya sea en grado, licenciatura o adaptación en cualquiera de sus cursos.

El estudio ha sido realizado por 350 estudiantes y cuenta con un total de 20 preguntas que intentan dar respuesta al grado de implementación de la banca on line/digital en estudiantes de ADE en la UPV, se elaboró para tratar de responder a los objetivos ya enumerados así como variables de clasificación de la misma.

Es descriptivo de la muestra dado que los datos no se han obtenido con un muestreo puramente probabilístico si bien es cierto que al ser una muestra lo suficientemente grande para extrapolarla a la población (estudiantes de ADE en la UPV) podemos esbozar los resultados que obtendríamos si realizáramos este estudio con un muestreo probabilístico.

Como se apunta en el libro Metodología para la Investigación en Marketing y dirección de empresas (Sánchez, 1999) para poder realizar un muestreo probabilístico necesitaríamos disponer de una herramienta para poder seleccionar aleatoriamente a los individuos y de este modo poder llegar a ellos. Para este estudio es muy complicado poder realizar un muestreo aleatorio dado que dicha base no es de libre acceso, por ello se ha optado por hacer un muestreo no probabilístico de conveniencia, como ya indica el término se trata de una muestra disponible. Para la extrapolación de los datos a la población se debe tener cautela dado que pueden haber segmentos de la población que no estén representados.

Para la elaboración del estudio se realizó un formulario previo a un grupo reducido de alumnos en el que se incluían dos preguntas muy sencillas, la entidad bancaria principal a la que pertenecían y si empleaban canales on line. Esto se hizo con el fin de ver las tendencias y si podía ser relevante el estudio.

El estudio es no probabilístico dado que la selección de la muestra no se realizó de manera aleatoria pura, si no que se entrevistaba de manera personal a los alumnos que estaban en la facultad a diferentes horas y diferentes días, pero la probabilidad de ser elegidos no era la misma para todos. Puede ser que hubiera alumnos que no fueran a clase durante esa semana o a esas horas.

El número de alumnos escogido en el estudio ha sido de 350 para poder extrapolar los resultados al total de la población de estudio, estudiantes de ADE de la UPV sin incurrir en un error muestral de más del 5%.

Encuesta

La estructura del estudio la conforman veinte preguntas, divididas en tres bloques. En el primer bloque se perfila al estudiante con dos preguntas sobre su sexo y edad.

Seguidamente, en el segundo bloque se introducen las preguntas referentes a su relación con las entidades bancarias, con un total de catorce preguntas. Entre ellas podemos encontrar cuál es su entidad principal, cuántas veces se desplazan a la oficina o cuales son los principales usos de la banca esta parte es la más extensa e importante del estudio.

Para terminar con el estudio, presenta un último bloque compuesto por cuatro preguntas. En él se recogen los datos referidos a métodos de pago mediante preguntas como de cuántas tarjetas disponen o si alguna no tiene soporte físico.

Como se puede observar la mayoría de las preguntas son cerradas, dejando más libertad en las preguntas sobre calificaciones

Por lo que respecta al procesado de los datos se ha empleado un programa visto durante el grado, Dyane versión 4 y las tablas y resultados que se presentan son los extraídos del mismo (Santesmases Mestre, 2009).

El tipo de muestra se clasifica como no probabilística ya que hemos hecho el estudio con los estudiantes de ADE de la UPV pero no todos tenían la misma probabilidad de ser elegidos. Como ya se ha comentado antes, el número de sujetos que hemos empleado ha sido de 350, lo suficientemente grande para poder extrapolar los datos a una población mayor como es en este caso todos los estudiantes de ADE de la facultad, aunque este estudio es descriptivo por lo citado anteriormente se puede relacionar los datos con los obtenidos si lo hiciéramos con un muestreo probabilístico.

- El número de sujetos empleado ha sido de 350
- El número total de estudiantes según las bases de datos de la UPV para el curso 2015/2016 es de 889 distribuidos en ADE (UPV, Indicadores ADE, 2015/2016), ADE+ Telecomunicaciones (UPV, Indicadores ADE+Telecomucaciones, 2015/2016)y (UPV, Indicadores ADE+Infomática, 2015/2016).
- El nivel de confianza o riesgo aceptado es el habitual, $\alpha= .05$ (incurriremos en un error 5 de cada 100 veces). Esto se integra en nuestra ecuación para determinar el número de individuos con un valor de zeta ($z=1.96$), que en una distribución normal se asocia a una determinada probabilidad de que suceda.
- La varianza de nuestro estudio, que no es más que la diversidad de opiniones en nuestra población, va a ser la mayor que podemos asumir tanto en las preguntas dicotómicas como en las que no lo son sirven los valores siguientes que suponen que con 50% de la población responderá sí (si fuera dicotómica) y el otro 50% responderá no, así se recomienda en estudios de estas características (RODRÍGUEZ OSUNA, 1993).
 - $p= 0.5$ proporción de respuestas en una categoría.
 - $q=0.5$ proporción de respuestas en la otra categoría.
- El error muestral que estamos dispuestos a asumir es del 4,08%

Ecuación general tamaño de muestra

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2 * (x - 1)}{z^2 * pq}}$$

Ecuación con datos del estudio

$$350 = \frac{899}{1 + \frac{0.0408^2 * (899 - 1)}{1,96^2 * 0,25}}$$

Ficha técnica del estudio

La muestra que se ha empleado tiene unos rasgos característicos que se van a mencionar a continuación:

Edad media de los encuestados: 21,63 años
Número de encuestados: 350
Centro de estudios: Universitat Politècnica de València
Número total de estudiantes de la titulación: 899
Año de estudio: 2016
Lugar del estudio: Valencia.
Características generales del lugar de estudio: La Universitat Politècnica de València entre otras cosas es la primera universidad española de carácter tecnológico que figura entre las mejores del mundo, según el Academic Ranking of World Universities (ARWU), conocido como el ranking de Shanghái, con lo que se desprende que hace hincapié en las nuevas tecnologías y el empleo de las mismas. Otra muestra de la importancia que tiene la tecnología para la UPV es que tiene aulas informáticas de acceso libre en todas las escuelas y facultades; tecnología wi-fi en sus tres campus, tanto en edificios como en jardines y zonas exteriores, y cuenta de correo electrónico desde el primer día.
Intereses de los individuos: Al escoger un segmento concreto de la población encontramos rasgos comunes. Son jóvenes que han decidido estudiar en una universidad de carácter tecnológico y que debido a la naturaleza de la titulación escogida poseen un conocimiento de la naturaleza de las empresas así como de las técnicas y métodos empleados por estas para contactar con sus clientes. El estudiante de Ade también adquiere a lo largo de la carrera o al menos tiene cierto interés en los aspectos económicos y financieros, si tiene aún mayor interés en este último se puede especializar en los últimos cursos.

Una vez vistos los rasgos generales, se cree conveniente presentar el estudio estadístico para comprobar si se reflejan en el uso de la banca por parte de este segmento de la población.

A continuación se perfilará el perfil de los individuos que componen la muestra para corroborar que se encuentran en el segmento Millennial.

Por lo que hace al perfil de estudiante, encontramos que generalmente es una persona entre 19 y 32 años que presenta un especial interés por la administración, finanzas y organización tanto empresarial como personal.

La distribución entre hombres y mujeres encuestados ha sido equilibrada, un total de 170 encuestados correspondían al sexo masculino (48,50%) mientras que los otros 180 encuestados eran mujeres (51,50%).

Tabla 4 Hombres/Mujeres encuesta

Significado	Frecuencias	%
Hombre	170	48,50
Mujer	180	51,50
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

En el presente estudio se han encontrado valores similares a los esperados en cuanto a la edad de los estudiantes, Los valores obtenidos en la pregunta 2 del estudio son los siguientes:

Tabla 5 Edades

Estadísticos	Valores
Nº de casos	350
Máximo	32,00
Mínimo	19,00
Rango	13,00
Media aritmética	21,63
Mediana	21,00
Moda	21,00
Desviación estándar	2,18

3.4. Resultados y Discusión

A continuación se presentarán los objetivos del estudio junto con las preguntas relativas a cada uno de ellos y las conclusiones que se extraen.

Objetivo 1: Entidad a la que pertenecen

Preguntas

En primer lugar encontramos **la entidad a la que pertenece cada individuo**, se observa una clara supremacía en las entidades Santander, BBVA y Bankia respecto a las demás obteniendo más de un 82,85% de respuestas entre las tres. La más empleada es Santander con un 32,00% de encuestados, seguida de cerca por Bankia con un 30,00% del total y a continuación el BBVA 20,85%.

Quedan en la cola entidades como LaCaixa, ING y Sabadell que todas ellas no llegan a un 15,00% del total. El 5,15% restante se corresponde a otras entidades que no se han tenido en cuenta.

Tabla 6 Variable 3: ¿Cuál es tu entidad bancaria principal?

Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% s/ total frec.	% s/ muestra
SANTANDER	112	32,00	32,00
BBVA	73	20,85	21,00
BANKIA	105	30,00	30,00
LaCaixa	21	6,00	6,00
ING	14	4,00	4,00
Sabadell	7	2,00	2,00
Otro	18	5,15	5,00
Total frecuencias	350	100,00	100,00
Total muestra	350		

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

En cuanto al empleo de otras entidades a parte de la principal, la mayor parte de los encuestados expuso que no las empleaba, simplemente tenía una única entidad bancaria. Cabe destacar que ello no implica tener conexión con otras entidades como PayPal u otros métodos de pago/gestión de las finanzas ya que esta pregunta hace referencia puramente a entidades bancarias.

Tabla 7 Variable 5: ¿Cuántas entidades bancarias empleas adicionalmente (sin contar la principal) ?

Significado	Frecuencias	%
0	322	92,00
1	28	8,00
2		0,00
más de 2		0,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Unida a la pregunta anterior, se planteó si en la entidad secundaria se empleaban sistemas *on line*, los resultados fueron que 18 de las 28 personas, es decir más de la mitad, habían indicado que sí que tenían otra entidad bancaria han contestado que sí que emplean estos sistemas, mientras que 10 de los mismos indicaron que no empleaban dichos medios.

Tabla 8 Variable 6: ¿Empleas la banca on line de tus entidades secundarias?

Significado	Frecuencias	%
No tengo otra entidad	322	92,00
SI	18	5,14
NO	10	2,86
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Discusión

Se extrae que la tendencia de centralización de las entidades sigue su camino, como se ha apuntado anteriormente hemos pasado de una banca personalista con cajas de ahorro a una más centralizada en grandes grupos. Los grupos de la muestra los componen Santander, BBVA y Bankia hecho que podría compararse con el territorio nacional.

El hecho de que Bankia sea una de las principales en la UPV no llama la atención dado que hace cinco años se ofertaba junto con el carnet universitario una cuenta con la misma, además cabe destacar la importancia territorial en Valencia que tenía Bancaja una de las entidades fusionadas con ella.

La entidad que sucedió a Bankia en el ofrecimiento de cuentas junto con el carnet de la UPV ha sido el Santander, con lo cual tampoco es de extrañar que sea esta una de las tres más importantes.

Sí que llama la atención el caso del BBVA, no siendo una entidad con publicidad directa en la UPV ni con importancia territorial de sus entidades fusionadas, ha conseguido ser una de las más utilizadas por los estudiantes. Esto puede ser debido a las campañas publicitarias y a su gran inversión en las nuevas tecnologías.

En el número de entidades empleadas, mayoritariamente solo emplean una entidad los individuos pero los que tienen otra entidad con la que operar también hacen uso de internet con la misma.

Objetivo 2: Impacto de la Multicanalidad

Preguntas

Ya que el objetivo principal de este estudio es conocer si se emplea el *e-banking* se preguntó por la utilización de la banca on line de la entidad principal, en esta pregunta encontramos que prácticamente el total de la muestra indicó que sí que empleaba estos medios con su entidad, concretamente el 95,42% de la muestra, un discreto 4,57% correspondiente a 16 individuos negó la utilización de métodos on line con su entidad.

Tabla 9 Variable 4: ¿Empleas la banca On line de tu entidad principal?

Significado	Frecuencias	%
SI	334	95,42
NO	16	4,57
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Durante el estudio se presentan unos valores que clarifican que se emplean métodos de banca on line, en esta pregunta se pretende conocer cuál es la principal vía de conexión entre usuario-entidad. Los resultados fueron esclarecedores, el 95,42% de los encuestados indicó que empleaba la banca on line de sus sucursales, con unas respuestas del 93,42% indicando que lo hacían mediante un dispositivo de telefonía móvil más concretamente a través de una aplicación ofrecida por la entidad, un 2,00% mediante una aplicación en una Tablet y un 0,58% a través del móvil pero esta vez mediante un navegador. Solamente un 4,00% sigue prefiriendo desplazarse a la oficina de su entidad como vía principal de acceso.

Tabla 10 Variable 7: ¿Cuál es tu principal acceso a la banca?

Significado	Frecuencias	%
Móvil App	327	93,42
Tablet App	7	2,00
PC navegador		0,00
Desplazándote a la oficina	14	4,00
Móvil navegador	2	0,58
Tablet navegador		0,00
Otros		0,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Prosiguiendo con El estudio, se realizaron dos preguntas que guardan bastante relación. La primera de ellas es la cantidad de veces que se accede a la banca mediante el empleo de Internet. Esta pregunta presentó una media de 7,57 visitas al mes, llegando a un máximo de 21 veces por persona y, como es evidente dado que había individuos que habían indicado que no empleaban este tipo de banca, el mínimo es 0,00 accesos al mes.

Tabla 11 Variable 9 ¿Con qué frecuencia accedes mensualmente a la banca por Internet?

Nº de casos	Media aritmética	Máximo	Mínimo
350	7,57	21,00	0,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Discusión

Gracias a la modernización de los sistemas de conexión a internet (hardware y software), se ha incrementado el uso de las mismas como ya se apuntaba en el apartado de la adopción de las nuevas tecnologías de la información. El estudio corrobora esa utilización de las mismas con los resultados ya expuestos dado que la gran mayoría de los encuestados emplean este tipo de banca.

La siguiente pregunta relaciona el concepto de la Banca móvil ya mencionado en el marco conceptual. Como ya se apuntaba cada vez el teléfono móvil tiene una mayor importancia en el día a día de los individuos y con las mejoras de las prestaciones de los mismos los resultados confirman que tienen un peso significativo para los usuarios.

En la última pregunta se desprende la idea que hoy en día los jóvenes consultan la banca de media cerca de dos veces por semana. Esto muestra que los jóvenes tienen un mayor contacto con las entidades vía internet que físicamente, esto reafirma lo visto anteriormente en el marco normativo.

Objetivo 3: Relación entre las nuevas tecnologías y la banca

Preguntas

Debido a la importancia que ha adoptado el teléfono móvil en la vida diaria, se optó por preguntar qué tipo de sistema operativo empleaba el terminal, los resultados no distan mucho de los indicadores mundiales, han situado a Android como el sistema operativo de sus teléfonos con un 56,86% y a IOS en segundo lugar con un elevado 40,29%. Únicamente contestaron sistemas operativos diferentes un total de diez sujetos en el estudio, refiriéndose a Windows Phone y BlackBerry los sistemas de sus terminales móviles.

Tabla 12 Variable 8: Qué sistema operativo tiene tu teléfono móvil

Significado	Frecuencias	%
Android	199	56,86

Significado	Frecuencias	%
IOS	141	40,29
Windows Phone	7	2,00
BlackBerry	3	0,85
Otro		0,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Para finalizar el segundo bloque de preguntas encontramos las calificaciones de las entidades, por un lado en el servicio prestado on line y por otro el servicio prestado en general por la entidad bancaria principal. Se observa que la media de nota on line asignada es del 7,22 sobre 10, mientras que un 6,81 es la media de nota en general del servicio prestado por las entidades. Ambos máximos son de 10 y mínimos de 4. Las notas medias no son muy altas pero las calificaciones negativas tampoco lo son en exceso.

Tabla 13 Variables 15 y 16 Calificaciones

Denominación	Nº de casos	Media aritmética	Máximo	Mínimo
Nota banca On line	350	7,22	10,00	4,00
Nota General entidad principal	350	6,81	10,00	4,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Discusión

En este punto ocurre algo similar al de la entidad bancaria empleada. Hay dos sistemas operativos que predominan sobre el resto. En la evolución de la multicanalidad del marco conceptual, ya se indicaban estos dos sistemas operativos, IOS y Android. El estudio corrobora la tendencia mencionada anteriormente.

Una vez vistas las calificaciones de las entidades vemos que no son notas excesivamente altas ni bajas, esto se puede deber al cambio apuntado anteriormente que están experimentando las mismas y su adaptación a las nuevas tecnologías. Se desprende la idea de que las nuevas tecnologías están trabajándose de manera positiva por las entidades ya que tienen una mejor nota media que la percepción de las mismas, es decir, afectan positivamente a las entidades.

Objetivo 4: Grado de adopción de los retos marcados por parte de las entidades

Preguntas

Esta parte del cuestionario es más breve que el anterior dado que no conforma el objetivo principal del estudio pero sí se considera relevante. Consta de cuatro preguntas que a continuación se expondrán los resultados.

En primer lugar se expone el número de tarjetas de las que se dispone, las respuestas tienen una media de 1,42 tarjetas por individuo. El dato que más se repite es dos y queda evidenciado que se dispone de media más de una tarjeta, cabe destacar que no necesariamente deben de ir ligadas de forma directa a una entidad bancaria.

Tabla 14 Variable 17 ¿De cuántas tarjetas de crédito/débito/prepago dispones?

Denominación	Nº de casos	Media aritmética
Número tarjetas de crédito/débito/prepago	350	1,42

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Para conocer las características de la tarjeta principal, se pregunta qué entidad es la que emitió dicha tarjeta. Los resultados son esclarecedores ya que coinciden con los porcentajes de pertenencia de los individuos a las entidades. Un 32,00% de tarjetas principales las emitió el banco Santander, el 20,85% el BBVA, el 30,00% Bankia, un 6% LaCaixa, un 4,00% ING, un 2,00% Sabadell y un 5,15% otras entidades.

Tabla 15 Variable 18: Qué entidad emitió tu tarjeta principal?

Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% s/ total frec.	% s/ muestra
SANTANDER	112	32,00	32,00
BBVA	73	20,85	21,00
BANKIA	105	30,00	30,00
LaCaixa	21	6,00	6,00
ING	14	4,00	4,00
Sabadell	7	2,00	2,00
Otro	18	5,15	5,00
Total frecuencias	350		
Total muestra	350	100,00	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Parece evidente que todos los individuos tienen una tarjeta, lo estándar es una tarjeta ligada a una entidad bancaria con soporte físico pero para comprender las características de esa segunda

tarjeta se pregunta si alguna de las tarjetas no tiene soporte físico, tanto la principal como la/s secundarias. Un 41,71% de los encuestados afirma que alguna de sus tarjetas no tiene soporte físico mientras que un 58,29% niega disponer de alguna tarjeta on line.

Tabla 16 Variable 19: ¿Alguna de las tarjetas es on line (no tiene soporte físico)?

Significado	Frecuencias	%
SI	146	41,71
NO	204	58,29
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Discusión

Como se apuntaba en el apartado de tendencias en los métodos de pago, cada vez tienen más importancia métodos como Paypal, NFC... pero las tarjetas siguen teniendo su hueco entre los individuos y estos tienen de media más de una tarjeta.

Aquí se sigue corroborando lo afirmado en la pregunta anterior, si bien es cierto que los métodos de pago están evolucionando aún quedan soportes que no evolucionan de la misma manera. Es el caso de las tarjetas dado que son emitidas por la entidad bancaria principal como se hace de manera tradicional, no interactúan más intermediarios en la emisión de dichas tarjetas.

Los resultados de esta cuestión indican que un gran número de individuos que indicaron que tenían más de una tarjeta, esta puede no tener soporte físico. En este punto se respalda la teoría de la evolución en los métodos de pago dado que ya no es necesario un soporte físico para realizarlos.

Objetivo 5: Comportamiento de los Millennials con las entidades

Preguntas

La siguiente pregunta es destinada a conocer si estarían dispuestos a cambiar de entidad con facilidad. Los datos hablan por sí solos, un 81,43% afirma que se cambiaría con facilidad mientras que únicamente un 18,57% no lo haría.

Tabla 17 Variable 13: ¿Estarías dispuesto/a a cambiar fácilmente de banco?

Significado	Frecuencias	%
SI	285	81,43
NO	65	18,57
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

La principal motivación para el cambio de entidad es la oferta de ventajas adicionales o descuentos con un 46,57% de respuesta, le sigue la mejora de la asistencia on line ofrecida por otra entidad con un 30,57%. Más alejado de estos valores encontramos como factores motivantes el trato ofrecido por otra entidad y el descontento con la entidad actual. El 18,29% restante pertenece a los que afirman que no se cambiarían de entidad fácilmente.

Tabla 18 Variable 14: ¿Por qué estarías dispuesto a cambiar con facilidad de entidad?

Significado	Frecuencias	%
No estaría dispuesto a cambiar fácilmente	64	18,29
Exceso de comisiones respecto a otra entidad	2	0,57
Ventajas adicionales/descuentos	163	46,57
Trato ofrecido por otra entidad	9	2,57
Descontento con la actual	5	1,43
Mejor asistencia on line	107	30,57
Otros		0,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Dado que una manera de obtener el *carnet Jove* es mediante una tarjeta bancaria que forma parte del estudio, Bankia, se considera relevante preguntar si alguna de las tarjetas de las que se dispone es carnet Jove. Un 70,00% afirma que ninguna de las tarjetas de las que dispone es carnet Jove frente a un 30,00% que afirma tener uno.

Tabla 19 Variable 20: ¿Alguna de ellas es 'carnet Jove'?

Significado	Frecuencias	%
SI	105	30,00
NO	245	70,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Discusión

En la primera pregunta se desprende una clara disposición de los individuos para cambiar de banco, pero no es hasta la siguiente cuestión cuando podemos afirmar una de las características de la generación Millennial que hemos afirmado anteriormente en el marco conceptual.

En la siguiente cuestión se aborda otra de las principales características explicadas de la generación Millennial, lo exigentes y críticos que somos así como la comunicación y nivel de comparación del que disponemos. Dado que se pueden ver las características que tienen las cuentas, gastos que pueden ocasionar, ventajas que pueden tener etc... Los individuos ya no presentan ese apego a la entidad y están dispuestos a cambiar.

Por último, como apuntábamos en la teoría las entidades se ven obligadas a ofrecer diferentes servicios para captar clientes, uno de ellos es el denominado Carnet Jove. Más adelante veremos si guarda alguna relación el tener Carnet Jove y pertenecer a una entidad en concreto.

Objetivo 6: Arquitectura de las oficinas

Preguntas

Por lo que respecta a la siguiente pregunta, se decidió fijar intervalos dado que habían individuos que para sacar las veces que se desplazaban a la sucursal debían de recurrir a medias anuales que podían ser inferiores a uno pero superiores a cero. Es el primer intervalo ya mencionado el que recoge el mayor número de respuestas, un 75,43% de los encuestados afirma que sólo se desplaza a las oficinas de las entidades una vez como máximo al mes. Seguido a este dato un 15,14% considera que se desplaza dos veces a las oficinas, un 8,86% establece en tres el número de veces que se desplaza mientras que un 0,57% apunta a que se dirige a la oficina cuatro o más veces al mes.

Tabla 20 Variable 10: ¿Con qué frecuencia te desplazas mensualmente a la oficina bancaria de tu entidad?

Significado	Frecuencias	%
1 o menos	264	75,43
2	53	15,14
3	31	8,86
4 o más	2	0,57
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Mediante esta pregunta se responde a cuál es la función principal para los individuos cuando se accede a la banca por internet. Encontramos que el 58,00% de los encuestados afirma que la usa para comprar por internet, seguido de un 28,00% cuya finalidad principal es consultar movimientos asociados a las cuentas así como el saldo. A ello le siguen las transferencias que se realizan como tarea principal en un 7,43% de los encuestados. Por último encontramos un 0,20% que considera que realizar cobros y pagos es la principal función de la banca on line. El 4,57% restante de los encuestados considera que no emplea este tipo de banca.

Tabla 21 Variable 11: ¿A qué destinás principalmente la banca on line?

Significado	Frecuencias	%
No uso banca on line	16	4,57
Pagos por compras por internet	203	58,00
Consulta de movimientos/saldo	98	28,00
Cobros/pagos	7	0,2
Transferencias	26	7,43
Otros		0,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Como ya hemos visto el principal uso del *e-banking* vamos a observar cual es la finalidad principal a la hora de desplazarse a las oficinas de las entidades. Teniendo en cuenta las veces que se indican de desplazamiento a las sucursales, los datos obtenidos en esta pregunta no son de extrañar. Un 87,14% la principal finalidad es retirar efectivo, un 12,29% lo que realiza principalmente es ingreso mientras que solamente dos personas indican que se desplaza a la oficina para hacer transferencias como motivo principal.

Tabla 22 Variable 12: ¿Con qué finalidad principal te desplazás a las sucursales?

Significado	Frecuencias	%
Ingreso de efectivo/cheques	43	12,29
Retirada de efectivo	305	87,14
Cobros/pagos		0,00
Consulta de movimientos/saldo		0,00
Transferencias	2	0,57
Otros		0,00
Total frecuencias	350	100,00

Elaboración propia a través de datos extraídos de DYANE

Discusión

Como ya se ha comentado antes, esta pregunta guarda una estrecha relación con la anterior, vemos que los jóvenes del estudio consultan la banca por internet cerca de dos veces por semana pero a la oficina no se desplazan prácticamente. Esto sustenta lo ya mencionado conceptualmente, y como apuntaba (Córdoba, 2012).un nuevo modelo de oficina está creándose debido a las nuevas necesidades de los clientes.

En este punto se puede ver claramente que la banca móvil y los métodos de pago han evolucionado hasta tal punto que solo un 4.57% de los encuestados no la emplea. Esto sustenta la teoría de que la generación Millennial presenta gran afinidad a las nuevas tecnologías (DigitasLBI, 2015).

Como ya hemos apuntado los nuevos modelos de banca han ocasionado una disminución de los desplazamientos a las entidades, pero no todo se puede hacer por internet o no tenemos la suficiente confianza. Como ya se ha mencionado en la evolución de los terminales autoservicio (Ontiveros Baeza, Martín Enríquez, Navarro Gimeno, & Rodríguez Fernández, 2012) son ellos mismos los que pueden realizar la operación más significativa de las respuestas, retirada de efectivo dado que hoy en día la moneda física tiene un peso importante en la sociedad.

3.5. Tabulación cruzada

En este punto del trabajo lo que se pretende es analizar las posibles relaciones entre variables aleatorias bidimensionales. Lo que se persigue es descubrir es la posible relación entre dos variables consideradas (Martínez Gómez, Ruiz García, & Vallada Regalado, 2010). Concretamente se busca conocer la relación con la banca on line y el uso de de los encuestados.

A que destinás principalmente la banca on line?		Total muestra		Con qué finalidad principal te desplazas a las sucursales?											
				Retirada de efectivo		Ingreso de efectivo/cheques		Cobros/pagos		Consulta de movimientos/saldo		Transferencias		Otros	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	No uso banca on line	16	4,57	13	30,23	5	1,64	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	Compras por internet	203	58,00	20	46,51	188	61,64	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3	Consulta de movimientos/saldo	98	28,00	10	23,26	86	28,20	0	0,00	0	0,00	2	100,00	0	0,00
4	Cobros/pagos	7	0,2	0	0,00	2	0,65	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
5	Transferencias	26	7,43	0	0,00	24	7,87	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	TOTAL	350	100,00	43	100,00	305	100,00	0	100,00	0	100,00	2	100,00	0	100,00

Sistema operativo y si emplea la banca o line. La mayor parte de la muestra tiene un sistema operativo Android o IOS en su teléfono móvil y sólo un 2,85% indica que tiene otro como BlackBerry o Windows Phone. En esta relación encontramos que prácticamente la totalidad de los encuestados que indicaron que tienen Android o IOS afirman emplear la banca on line, mientras que los que emplean otro sistema operativo niegan esto. Cabe destacar que el total de la muestra son 350 individuos y sólo son dieciséis los que no emplean este tipo de banca.

Entidad a la que pertenece y canal por el que accede a la banca: Da igual a que entidad pertenezcan, la mayor parte de los encuestados accede a la banca vía App

¿Cuál es tu entidad bancaria principal? (respuestas múltiples)		Total muestra		¿Cuál es tu principal acceso a la banca?													
				Móvil app		Tablet app		PC navegador		Desplazándose a la oficina		Movil navegador		Tablet navegador		Otros	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra	Frecuencias	% s/muestra
1	SANTANDER	112	32,00	103	31,50	5	71,42	0	0,00	5	35,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	BBVA	73	20,85	66	20,18	0	0,00	0	0,00	5	35,71	2	100,00	0	0,00	0	0,00
3	BANKIA	105	30,00	100	30,58	1	14,29	0	0,00	4	28,58	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4	LaCaixa	21	6,00	19	5,81	1	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
5	ING	14	4,00	14	4,28	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
6	Sabadell	7	2,00	7	2,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
7	Otro	18	5,15	18	5,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	TOTAL	350	(350)	327	(327)	7	(7)	0	(0)	14	(14)	2	(2)	0	(0)	0	(0)

A qué se destina y si tiene alguna tarjeta on line para ver si la destina a compras on line y tiene una tarjeta on line. Se observa que los individuos que afirmaban hacer pagos por compras por internet en el uso principal de la banca on line son los que más número de tarjetas sin soporte físico tienen.

A que destinas principalmente la banca on line?		Total muestra		Alguna de las tarjetas es on line (no tiene soporte físico)?			
				SI		NO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	No uso banca on line	16	4,57	7	4,79	9	4,41
2	Pagos por compras por internet	203	58,00	96	65,75	112	54,90
3	Consulta de movimientos/saldo	98	28,00	30	20,55	67	32,84
4	Cobros/pagos	7	0,2	0	0,00	2	0,98
5	Transferencias	26	7,43	13	8,91	14	6,87
	TOTAL	350	100,00	146	100,00	204	100,00

Por último vemos que la posesión de un carnet joven y pertenecer a Bankia está estrechamente ligado ya que el total de los encuestados que afirmaron tener carnet joven pertenecía a la entidad bancaria Bankia.

¿Cuál es tu entidad bancaria principal? (respuestas múltiples)		Total muestra		Alguna de ellas es 'carnet joven' ?			
				SI		NO	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	SANTANDER	112	32,00	0	0,00	112	45,71
2	BBVA	73	20,85	0	0,00	74	30,20
3	BANKIA	105	30,00	105	100,00	0	0,00
4	LaCaixa	21	6,00	0	0,00	24	9,80
5	ING	14	4,00	0	0,00	13	5,31
6	Sabadell	7	2,00	0	0,00	7	2,86
7	Otro	18	5,15	0	0,00	15	6,12
	TOTAL	350	(350)	105	(105)	245	(245)

*CAPITULO 4: CONCLUSIONES E
IMPLICACIONES*

Conclusiones e implicaciones

El crecimiento y desarrollo de plataformas en línea de las entidades bancarias y sobretodo las aplicaciones para teléfonos móviles que se está llevando a cabo durante los últimos años, traza una nueva línea de tendencia de la banca y fija nuevos retos.

El principal reto al que tienen que hacer frente es conseguir estar presentes en el día a día de los usuarios mediante estas nuevas tecnologías como ya se ha presentado en el marco conceptual y evidenciado en este estudio al analizar el uso de las entidades por parte de los y las estudiantes de ADE, existen tres grandes grupos bancarios que tienen la mayor parte de los clientes. Dicha tendencia, según apunta lo estudiado se acentuará en los próximos años.

Para poder estar presentes entre los estudiantes o mantener sus posiciones, las entidades financieras deben de modernizarse. Las entidades que se clasifican como principales para los encuestados coinciden con las que más invierten en estar presente así como los que más seguidores tienen en las redes sociales. Esto puede ser causado por el tamaño, dado que también son los principales grupos bancarios y se puede establecer la relación entre estar más presente en redes y tener más clientes (sobre todo jóvenes) en la sucursal. Otra causa sustancial que despunta entre las conclusiones del estudio es la influencia de la cartera de clientes de la que disponían con anterioridad así como la presencia territorial que tenían los bancos fusionados en las diferentes comunidades.

Otro reto al que deben de hacer frente son los nuevos métodos de pago, como desvela el estudio uno de los principales usos de la banca es realizar compras por internet, para ello algunas entidades ya ofrecen tarjetas de prepago sin soporte físico y destinadas principalmente para realizar compras por internet, este ámbito de actuación requiere bastante empeño dado que ya existen varios competidores que ofrecen nuevos métodos de pago.

Del futuro del modelo de banca explicado, surge la duda de qué pasará con las sucursales bancarias en el futuro. Durante la crisis económica, la reestructuración bancaria ha provocado el cierre de muchas de las sucursales y por ello deben de ser las entidades las que dirijan a los clientes hacia otros canales alternativos a las oficinas dependiendo del tipo de transacción que se pretenda hacer, sólo así, es decir, anticipándose se puede controlar esta migración de clientes. Los canales que se demandan son muchos, dispositivos móviles, cajeros de autoservicio u otros que empleen Internet, la oficina física ha dejado de ser el único canal de acceso posible llegando incluso a pasar a ser de los menos empleados y gracias a la cantidad de datos que se recoge de cada individuo, posiblemente en el futuro no sea necesario aportar documentación extra para realizar ciertas transacciones ya que se dispondrá de manera automática en la red, así como hoy en día en algunos casos tampoco es necesario desplazarse a la sucursal para que nos ofrezcan algún tipo de financiación sino que es la misma plataforma el línea la que nos indica qué producto es el adecuado o qué productos tenemos disponibles.

Cada una de las entidades debe afrontar retos muy dispares y de manera inmediata si no quieren ser desplazadas a un segundo puesto por otras entidades que ofrezcan los mismos servicios de manera más sencilla/rápida/económica. Vemos que el segmento estudiado (estudiantes de ADE en la UPV) presenta una gran adaptación a los avances tecnológicos por lo que se debe emplear al máximo la Multicanalidad y la sinergia entre canales de la que se dispone así como se los avances tecnológicos.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Abraham, S. (2006). *Sistemas operativos : conceptos fundamentales*. Reverté.
- Accenture. (2011). *Aumento de la propuesta de valor al cliente bancario a través de la innovación tecnológica en Alemania, Austria y Suiza*.
- Albesa, J. G. (2007). Marketing multicanal: sinergias y riesgos. *Alta Dirección*, 49-56.
Recuperado el 25 de Agosto de 2016
- Alcaide Inchausti, J. (2003). *Evolución económica de las regiones y provincias españolas en el siglo XX*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Álvarez, J. A. (2008). *La banca española ante la actual crisis financiera*. Banco de España.
Recuperado el 24 de Julio de 2016, de
<http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/08/Nov/Fic/ief0215.pdf>
- Álvarez, J. A. (2015). La banca española ante la actual crisis financiera. *Estabilidad Financiera*, 31-38.
- Apple Inc. (2015). *Apple informa de reultados récord en el primer trimestre de su año fiscal* .
Nota de prensa . Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de
<https://www.apple.com/es/pr/library/2015/01/27Apple-Reports-Record-First-Quarter-Results.html>
- Autores, D. (2014). *El sistema financiero en la España contemporánea*.
- Banco de España . (2016). *Registro de entidades de Agosto del 2016*.
- Banco de España. (2010 23 de julio). *Nota Informativa*.
- Banco de España. (2010). *La reestructuración de las cajas de ahorro en España*. Obtenido de
<http://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/InformacionInteres/ReestructuracionSectorFinanciero/Ficheros/es/presbe22.pdf>
- Banco de España. (2015). *Informe Anual Eurosistema 2015*. Banco de España. Obtenido de
[file:///C:/Users/Bea/Downloads/inf2015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Bea/Downloads/inf2015%20(1).pdf)
- Banco de España. (2016). <http://www.bde.es/f>. Recuperado el 10 de Julio de 2016, de
http://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuHorizontal/SalaDePrensa/mapa_sector2016.pdf
- Banco de España. (3/2008 22 de mayo). *Circular* .
- Banco Popular. (s.f.). <https://www.bancopopular.com>. Recuperado el 10 de Julio de 2016, de
<https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/popular/inicio/su-banco/informacion-institucional/historia/>
- Banco Sabadell. (2016). <https://www.grupbancsabadell.com/>. Recuperado el 8 de Julio de 2016, de
<https://www.grupbancsabadell.com/es/GRUPO/HISTORIA/?menuid=9617&language=es>

- Banco Santander. (s.f.). <http://www.santander.com/>. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de http://www.santander.com/csgs/Satellite?pagename=CFWCSancomQP01%2FGSInformacion%2FCFQP01_GSInformacionDetalleImpresion_PT47&appID=santander.wc.CFWCSancomQP01&canal=CSCORP&empr=CFWCSancomQP01&leng=es_ES&cid=1278677205483
- BANKIA. (2016). *Creación del grupo BANKIA*. Recuperado el 5 de Julio de 2016, de <http://www.bankia.com/es/quienes-somos/sobre-nosotros/origen/>
- Bankinter. (2016). *Historia de Bankinter*. Recuperado el 6 de Julio de 2016, de https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sobre_bankinter/historia_bankinter
- BBVA. (2016). *Globalización bancaria: ¿cómo está impactando la regularización de los bancos globales?* BBVA research.
- BBVA. (2016). *Informes Financieros*. Recuperado el 5 de Julio de 2016, de <http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/tlbb/bbvair/esp/financials/reports/index.jsp>
- Béjar, R. (1997). *La banca española: análisis y evolución*. Anaya.
- BlackBerry. (2016). *Financial Documents*. Financiero. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de <http://ca.blackberry.com/company/investors/documents.html>
- BOE. (1994). *13/1994, de 1 de junio*. Noticias jurídicas.
- Caixabank. (2016). <https://www.caixabank.com/>. Recuperado el 8 de Julio de 2016, de https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/quienessomos_es.html
- Calvo, A. y Martín de Vidales, I. (2014). *Crisis y cambios estructurales en el sector bancario español*. Estudios de economía.
- Centro de Innovación BBVA . (2015). *Generación Millennial*. BBVA . Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de <https://www.centrodeinnovacionbbva.com/sites/default/files/ebook-cibbva-innovation-trends-generacion-millennials.pdf>
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). (2015). *España 2015 Situación Social*. Madrid: CIS.
- Colom, A. (2012). *La crisis económica española: orígenes y consecuencias. Una aproximación crítica*. Madrid .
- Comín, F., & Hernández, M. (2013). *Crisis Económicas en España 1300-2012*.
- Córdoba, Á. (2012). *La gestión de personas en los servicios financieros* . Madrid : Diaz de Santos .
- Cornejo Niño, I. R. (2001). *El futuro de la bnaca: de la sucursal a la banca virtual*. Universidad de Nuevo León.
- Degado, J., Saurina, J., & Townsed, R. (2008). Estrategias de expansión de las entidades de depósito españolas. Una primera aproximación descriptiva. *Revista de Estabilidad Financiera*.

- Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas. (29 de Junio de 2010). Crisis globales Actuales: Alerta para cambiar de marcha- ONU. *Comunicado de prensa*. Nueva York.
- DigitasBLI. (2014). *Connected Commerce: A Snapshot of the Modern Shopper*.
- DigitasLBI. (2015). *Connected Commerce: What is the next in cosummer shopping?* research, España. Obtenido de <http://www.digitaslbi.com/connectedcommerce2015data/#/>
- Echebarria, C., & Barrutia, J. (2005). *The Internet and consumer power: the case of Spanish retail banking*. Journal of Retailing and Consumer Services. Recuperado el 25 de Agosto de 2016
- España, B. d. (3/2008 22 de Mayo). *Circular*.
- Ferrer, A. (2010). Millennials, la generación del siglo XXI. *Nueva Revista, número 130*.
- Fombona Cadavieco, J., Pascual Sevillano, M., & Madeira Ferreira Amador, M. (2012). Realidad aumentada, una evolución de las aplicaciones de los dispositivos móviles. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 197-210.
- Gabbai, A. (30 de Enero de 2015). <http://www.smithsonianmag.com>. Obtenido de <http://www.smithsonianmag.com/innovation/kevin-ashton-describes-the-internet-of-things-180953749/>
- García, M. M. (2007). *Difusión del uso de Internet en España*. Universidad Católica San Antonio.
- García-Montalvo, J. (2014). *Crisis financiera, reacción regulatoria y el futuro de la banca en España*. Estudios de Economía aplicada.
- Gobierno de España . (2/2012 3 de febrero). *Decreto Ley*.
- Gobierno de España. (18/2012 12 de mayo). *Decreto Ley*.
- Gobierno de España. (2013). *Reglamento 1024/2013*.
- ING Direct. (s.f.). Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de <https://www.ingdirect.es/sobre-ing/ingdirect.html>
- Instituto Nacional de Estadística. (2008). *Notas de prensa*. INE.
- Instituto Nacional de Estadística. (2015). <http://www.ine.es/>. Recuperado el Agosto de 2016, de http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608
- Kregel, J. (2009). The global crisis and the implications for developing countries. *Economía Política*, 340-355.
- Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias. (27 de Diciembre de 2013). *Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13723
- López Hincapié, J., & Bermúdez Morneo, Y. (2011). *Análisis comparativo entre sistemas operativos de dispositivos móviles, androids, Iphone y BB*. Universidad Tecnológica Pereira.

- Martín, C. (20 de Septiembre de 1991). El gobierno liberalizará todos los movimientos de capitales en enero de 1992. *EL país*.
- Martínez Gómez, M., Ruiz García, R., & Vallada Regalado, E. (2010). *Introducción a la estadística*. Valencia : UPV.
- Maudos Villarroja, J. (2014). *Reestructuración bancaria y accesibilidad financiera*. Cuadernos de información económica.
- Maudos, J. (2009). *La banca española ante la crisis financiera*. Ivie y UV.
- Maudos, J., & Pastor, J. M. (1992). *Prestación de servicios bancarios en las cajas de ahorros españolas: cajeros automáticos Vs Oficinas*. Valencia : Universitat de València .
- Muns, J. (1997). *España y el euro: riesgos y oportunidades*. Barcelona: LaCaixa.
- Negri, A. (2009). *La gran crisis de la economía global: Mercados financieros, luchas sociales y nuevos escenarios políticos*. Traficantes de sueños.
- Ontiveros Baeza, E., Martín Enríquez, Á., Navarro Gimeno, M. Á., & Rodríguez Fernández, E. (2012). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Fundación Telefónica. Recuperado el Agosto de 2016
- Ontiveros, E. (2011). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Fundación telefónica.
- PwC. (2014). *Encuesta mundial de banca digital*.
- Robayo-Botivia, D. (2011). *El comercio móvil: una nueva posibilidad para la realización de transacciones electrónicas*.
- Robertson, R. (2003). *Tres olas de globalización: Historia de una conciencia global*. Madrid: Alianza.
- RODRÍGUEZ OSUNA, J. (1993). *Métodos de muestreo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Sánchez, F. J. (1999). *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Pirámide.
- Santesmases Mestre, M. (2009). *DYANE VERSION 4: DISEÑO Y ANALISIS DE ENCUESTAS EN INVESTIGACION SOCIAL Y DE MERCADO*. Madrid : Piramide. Recuperado el Agosto de 2016
- Sanz, M. A. (2007). *Fundamentos históricos de la Internet en Europa y en España*. RedIris. Recuperado el 20 de Julio de 2016, de <http://www.rediris.es/difusion/publicaciones/boletin/45/enfoque2.html>
- Saurina, J. (1997). Desregularización, poder de mercado y solvencia en la banca española. *Investigaciones económicas*, vol.XXI, nº 1. Obtenido de www.fundacionsepi.es/investigacion/revistas/paperArchive/Ene1997/v21ia1.pdf
- Soley, J., & Rahnema, A. (2005). Basilea II: una forma de relación banca-empresa. *Hardvar-Deusto Finanzas & Contabilidad*, 40-48.
- Sudrià i Triay, C. (2014). *Las crisis bancarias en España: Una perspectiva histórica*. Estudios de economía aplicada.

- UPV. (2015/2016). *Indicadores ADE*. Obtenido de https://www.upv.es/titulaciones/GADE/menu_973130c.html
- UPV. (2015/2016). *Indicadores ADE+Infomática*. Obtenido de http://www.upv.es/titulaciones/GDADEINF/menu_urlc.html?http://www.upv.es/pls/alu/sic_verificaa2.indicadores?p_idioma=c&p_vista=MSE&p_titulacion=GDADEINF
- UPV. (2015/2016). *Indicadores ADE+Telecomunicaciones*. Obtenido de http://www.upv.es/titulaciones/GDADETEL/menu_urlc.html?http://www.upv.es/pls/alu/sic_verificaa2.indicadores?p_idioma=c&p_vista=MSE&p_titulacion=GDADETEL
- Uría, F. (2010). *Crisis financiera, mecanismos de apoyo a las entidades de crédito en dificultades y derecho de la competencia*. Banco de España .
- Uriarte, P. L. (2000). <https://www.bbva.es/particulares/index.jsp>. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de <https://www.bbva.com/es/data/8663072015/historia-bbva.pdf>
- Valero, & Ontiveros. (1988). *"El sistema financiero"*.
- Vanoli, A. (2007). *La crisis de las hipotecas "subprime"* . Iniciativa para la transparencia Financiera .
- Velazquez, M., & De la Viesca, R. (2005). *Redes y sistemas de información*. Madrid: Instituto de Información y documentación en Ciencia y Tecnología.
- Vello, J., Marull, J. I., Sau, C. R., & Rodríguez, M. (2015). *enREDados: Cómo hacer rentables las redes sociales*. Madrid: PwC. Obtenido de <http://www.pwc.es/es/publicaciones/retail-y-consumo/assets/enredados-como-hacer-rentables-las-redes-sociales.pdf>
- Vermesan, O., & Friess, P. (2011). *Internet Of Things Global Technological and Societal Trends*. River Publishers.

ANEXOS

ENCUESTA

Encuesta sobre el uso de la banca on line entre estudiantes de ADE en la UPV

Mi nombre es Beatriz Magán y estoy terminando mis estudios de ADE en la UPV (Universitat Politècnica de València).

A día de hoy estoy realizando mi Trabajo Final de Grado sobre “Uso de la banca *on line* entre estudiantes de ADE en la UPV” y para poder medir esto, es necesaria su participación en el estudio. Su relación con la banca y sus preferencias son importantes para que el estudio tenga validez, por ello valoraría positivamente que se tomara todo el tiempo necesario para contestar a las preguntas que se encuentran a continuación, no hay respuestas correctas o equivocadas, me interesa sólo su opinión.

Sus respuestas serán trabajadas con alto grado de confidencialidad. Muchas gracias por su participación.

P. 1. Eres...

- Hombre
- Mujer

P. 2. ¿Qué edad tienes?

P. 3. ¿Cuál es tu entidad bancaria principal?

- SANTANDER
- BBVA
- BANKIA
- LaCaixa
- ING
- Sabadell
- Otro

P. 4. ¿Empleas la banca On line de tu entidad principal?

- SI
- NO

P. 5. ¿Cuántas entidades bancarias empleas adicionalmente (sin contar la principal) ?

- 0
- 1
- 2
- más de 2

P. 6. ¿Empleas la banca *on line* de tus entidades secundarias?

- No tengo otra entidad
- SI
- NO

P. 7. ¿Cuál es tu principal acceso a la banca?

- Móvil app
- Tablet app
- PC navegador
- Desplazándote a la oficina
- Movil navegador
- Tablet navegador
- Otros

P. 8. ¿Qué sistema operativo tiene tu teléfono móvil?

- Android
- IOS
- Windows Phone
- BlackBerry
- Otro

P. 9. ¿Con qué frecuencia accedes *mensualmente* a la banca por Internet?

P. 10. ¿Con qué frecuencia te desplazas *mensualmente* a la oficina bancaria de tu entidad?

- 1 o menos
- 2
- 3
- 4 o más

P. 11. A que destinas principalmente la banca *on line*?

- No uso banca on line
- Pago de compras por internet
- Consulta de movimientos/saldo
- Cobros/pagos
- Transferencias
- Otros

P. 12. Con qué finalidad principal te desplazas a las sucursales?

- Retirada de efectivo
- Ingreso de efectivo/cheques
- Cobros/pagos
- Consulta de movimientos/saldo
- Transferencias
- Otros

P. 13. ¿Estarías dispuesto/a cambiar fácilmente de banco?

- SI
- NO

P. 14. Por qué estarías dispuesto a cambiar con facilidad de entidad?

- No estaría dispuesto a cambiar fácilmente
- Exceso de comisiones respecto a otra entidad
- Ventajas adicionales/descuentos
- Trato ofrecido por otra entidad
- Descontento con la actual
- Mejor asistencia on line
- Otros

P. 15. En una escala del 1 al 10, siendo 1 la peor nota y 10 la mejor, ¿con qué nota calificarías al servicio de banca *on line* de tu entidad?

P. 16. En una escala del 1 al 10, siendo 1 la peor nota y 10 la mejor, ¿con qué nota calificarías al servicio en general prestado por tu entidad?

P. 17. De cuantas tarjetas de crédito/débito/prepago dispones?

P. 18. Qué entidad emitió tu tarjeta principal?

SANTANDER

BBVA

BANKIA

LaCaixa

ING

Sabadell

Otro

P. 19. Alguna de las tarjetas es *on line* (no tiene soporte físico)?

SI

NO

P. 20. Alguna de tus tarjetas es '*carnet jove*' ?

SI

NO

