

CAJAS Y BANCOS: UNA EXPERIENCIA DE DIVERSIDAD INSTITUCIONAL

Víctor PÉREZ-DÍAZ
Juan Carlos RODRÍGUEZ
Elisa CHULIÁ

INTRODUCCIÓN: LOS DOS RETOS DE LAS CAJAS DE AHORROS

EN este trabajo, presentamos por primera vez los resultados de una encuesta monográfica sobre las cajas de ahorros, representativa de la población española de 25 y más años. Con el problema de fondo de la pervivencia de las cajas de ahorros como entidades distintas dentro del sistema financiero español, en el otoño de 1996 diseñamos un cuestionario al que respondieron telefónicamente 1.209 entrevistados en la última semana de octubre. El tamaño de la muestra nos permite segmentar en grupos a los entrevistados de acuerdo con factores sociodemográficos y de comportamiento financiero. Conviene anticipar, en cualquier caso, que el objetivo del trabajo es, sobre todo, descriptivo, aunque introducimos unas explicaciones tentativas sobre las actitudes de la población ante determinadas cuestiones, y sugerimos una discusión general del problema en los términos de lo que sería una teoría de la diversidad institucional (1).

Las cajas de ahorros españolas operan desde hace unos lustros en un medio caracterizado, principalmente, por el cambio técnico y organizativo, la liberalización del sector de servicios financieros (con crecientes dosis, además, de apertura al exterior) y el incremento de la competencia entre las entidades (con una

mayor presencia de entidades antes consideradas ajenas al sector). Todos esos procesos proveen de nuevas oportunidades tanto a las cajas como a otros intermediarios financieros, pero también les plantean retos. En un medio cambiante como el apuntado, las cajas afrontan, además, desafíos particulares, que tienen que ver con su pasado y su figura institucional especial. De la capacidad para superarlos depende la supervivencia de las cajas de ahorros como tales instituciones.

Estos desafíos tienen diversos aspectos, resumibles en dos, que, aunque conectados entre sí, son suficientemente distintos como para tratarlos por separado: uno económico, y otro de justificación pública. El primero tiene, a su vez, dos facetas: por un lado, la competencia con otras entidades que operan en el mismo sector y prestan los mismos servicios que las cajas de ahorros, es decir, los bancos privados (y los públicos que quedan); y por otro, la necesidad de cumplir con los criterios de solvencia financiera marcados por las autoridades financieras nacionales e internacionales.

El segundo aspecto concierne a la capacidad de las cajas para mantener una imagen acorde con sus objetivos y señas de identidad explícitas y estatutarias: la satisfacción de unos fines sociales como forma *sui generis* de reparto de dividendo entre la comunidad local, más o menos

amplia, que cada una de ellas tiene como referencia. Superar esta prueba de imagen puede representar para las cajas de ahorros una prioridad de cara a defender en el debate público su permanencia como entidades jurídicas distintas de los bancos, en un medio en el que compiten en condiciones de mayor igualdad con ellos, y en el que sus estrategias de competitividad tienden a asemejar cada vez más a ambos tipos de entidades.

Este debate concreto es, además, un ejemplo de otro más general acerca de las formas institucionales de las empresas que tienen cabida de hecho, o son justificables de derecho, en las economías de capitalismo avanzado de finales de siglo. En contra de lo que haya podido esperarse o pensarse durante un tiempo, estas economías no han reducido la diversidad institucional que acogen. Nuestro estudio sugiere que el público percibe y aprecia de manera moderadamente positiva esta diversidad institucional, pero siempre sobre el supuesto de que unas instituciones y otras, en este caso cajas y bancos, cumplan satisfactoriamente los requisitos básicos del servicio a los clientes (lo que, desde este punto de vista, puede reflejarse, o no, en el requisito básico de que sean, o no, instituciones solventes).

En este trabajo, nos ocupamos de ambas dimensiones, la económica y la de justificación. Los resultados de esta doble exploración nos permiten dibujar un cuadro matizado acerca de los puntos fuertes y débiles de las cajas de ahorros desde la perspectiva de la opinión pública. Anticipando muy sucintamente dónde residen unos y otros, cabe señalar, por una parte, la buena imagen de que disfrutaban las cajas de ahorros como entidades financieras y su capacidad de

competir con los bancos; por otra, el escaso conocimiento público de lo que, de acuerdo con el discurso institucional de las cajas, constituye su eje central de actuación: la obra social.

I. LAS CAJAS DE AHORROS ANTE EL RETO DE LA COMPETENCIA CON LOS BANCOS

Antes de referir los resultados de nuestra investigación, es conveniente que el lector sea consciente de dos cautelas principales que le servirán para apreciar en su justa medida nuestras afirmaciones. Una se refiere al público sobre el que hacemos afirmaciones. En particular, no hablamos de las opiniones ni de los comportamientos de todo tipo de usuarios de servicios financieros: prescindimos, por ejemplo, de agentes tan importantes como las empresas, las administraciones públicas o los inversores institucionales. Preguntamos a individuos particulares por sus opiniones y sus comportamientos financieros personales, no por los que tengan en su calidad de directivos de una empresa o encargados de un organismo público. De modo que, cuando hablemos del público o de los españoles, el lector ha de tener en cuenta el alcance concreto de expresiones como éstas.

La segunda reserva tiene que ver con las limitaciones propias de la técnica de las encuestas, y, en particular, las que versan sobre temas que, aunque puedan formar parte de la vida cotidiana de las personas, ocupan, si acaso, un lugar periférico en sus reflexiones o discusiones. El lector, por tanto, no debe olvidar que una encuesta sobre este tema y otros, en la medida en que se aleja de la experiencia cotidiana (y reflexionada) de los encuesta-

dos, tiene un punto de artificialidad y puede acabar midiendo actitudes y opiniones provocadas en el momento de la entrevista (2).

1. Las cajas tienen más clientes, los bancos más notoriedad

En términos de la captación de ahorro individual, según nuestra encuesta, nueve de cada diez entrevistados afirman estar en posesión de alguna cuenta o libreta de ahorros. Entre los que carecen de estos productos, destacan las amas de casa (18,8 por 100), los mayores de 69 años (16,1 por 100), los que han cursado estudios inferiores al nivel de EGB (21,9 por 100) y los que cuentan con ingresos familiares por debajo de las 100.000 pesetas (15 por 100).

Si nos detenemos en las entidades concretas en las que los encuestados tienen alguna cuenta o libreta, el cuadro n.º 1 permite apreciar un *ranking* de las diez más mencionadas, entre las cuales están, lógicamente, los mayores bancos y las mayores cajas. Cuando preguntamos a los entrevistados por la entidad en la que tienen la cuenta con la que más operan (a la que llamaremos entidad principal), los cinco primeros puestos del *ranking* se mantienen, como se refleja en el mismo cuadro. Sin embargo, al observar detenidamente los datos, comprobamos que las dos grandes cajas muestran porcentajes ligeramente menores, mientras que en el caso de los tres bancos son bastante menores. Ello implica que entre los clientes de La Caixa y Caja de Madrid la proporción de los que las han elegido como entidad principal es mayor que la proporción de clientes del BBV, Argentinaria y Banco Central Hispano

que tienen en estos bancos la cuenta con la que más operan.

Al preguntar a los encuestados por «las tres entidades financieras más importantes en España», se altera el orden resultante de las anteriores preguntas. Las dos grandes cajas, que figuraban en el primer y el segundo lugar en cuanto a posesión de cuentas o libretas, ocupan ahora el sexto y el séptimo puesto. Curiosamente, la jerarquía que establecen las respuestas a esta pregunta se aproxima mucho a la que se deriva del *ranking* de entidades financieras según su activo (cuadro n.º 2). En cualquier caso, del contraste de los cuadros n.ºs 1 y 2 se desprende que, aun cuando acaparan más del doble de clientes que los bancos, las cajas son percibidas como organizaciones más modestas dentro del panorama financiero español.

2. Se difuminan las diferencias entre los clientes de cajas y de bancos

Teniendo en cuenta los datos que se resumen en el cuadro número 1, podríamos agrupar a los encuestados que tienen cuentas como clientes de bancos, de cajas o de otros intermediarios financieros. De este modo, tendríamos un 27,6 por 100 de clientes de bancos, un 70,2 por 100 de clientes de cajas, y un 5,6 por 100 de clientes de otros intermediarios (un 0,7 por 100 no se puede clasificar), esto es, un público que, en una abrumadora mayoría, es cliente de cajas de ahorros.

De acuerdo con la encuesta, las diferencias entre los clientes de bancos y los de cajas no son significativas en cuanto a sexo, edad, ocupación profesional e in-

CUADRO N.º 1

«¿En qué bancos o cajas de ahorros tiene Ud. cuentas corrientes o libretas de ahorro?» «¿En cuál de las entidades tiene la cuenta corriente o libreta de ahorros con la que opera más a menudo?»

Entidad	Porcentaje	Porcentaje
La Caixa	12,8	10,1
Caja de Madrid	11,3	8,9
BBV	11,2	5,7
Argentaria	9,5	4,6
BCH	6,8	3,8
Banco Santander	5,1	2,4
Banesto	4,7	2,4
Bancaja	4,3	3,4
Unicaja	4,1	3,3
Caixa de Catalunya	3,7	2,3
Caja del Mediterráneo	3,4	2,5
Ibercaja	3,0	2,5
BBK	2,7	2,0
Caixa Galicia	2,7	2,1
Banco Popular	2,3	1,3
Resto	62,6	42,7
TOTAL	150,2	100,0

Número de casos = 1.088.

CUADRO N.º 2

Quisiera que me dijera cuáles son, en su opinión, las tres entidades financieras más importantes en España (excluyendo el Banco de España); me refiero tanto a bancos como a cajas de ahorros

Entidad	Porcentaje	Ranking por activos en 1996
BBV	54,2	1
Banco Santander	43,8	3
BCH	26,9	2
Argentaria	23,7	5
Banesto	22,7	6
La Caixa	21,8	4
Caja de Madrid	13,3	7
Banco Popular	5,3	9
Bancaja	3,6	12
Caixa de Catalunya	3,6	8
Unicaja	3,2	19
Caja del Mediterráneo	2,4	14
Caixa Galicia	2,0	13
BBK	1,8	11
Ibercaja	1,6	18
Resto	29,4	
TOTALES	259,3	

Número de casos = 1.033.

Nota: Para Argentaria, hemos sumado los activos del Banco Exterior de España y de la Caja Postal. (Fuente: Anuario El País, 1996).

gresos. Se observan algunas diferencias según una variable de *status* familiar (3), de modo que hay más clientes de bancos a medida que aumenta el *status* (de 23,9 por 100 entre los entrevistados de *status* bajo a 35,3 por 100 entre los de *status* alto) (cuadro n.º 3). Las diferencias son más claras cuando consideramos la variable de residencia. Así, destaca la gran abundancia de clientes de cajas en Cataluña (91,5 por 100) y la cantidad de clientes de bancos en Andalucía (39,2 por 100) y en las comunidades de la cornisa cantábrica, Galicia, Cantabria y Asturias (39,9 por 100) (cuadro n.º 3).

Tampoco cabe apreciar diferencias entre clientes de bancos o de cajas respecto a la asiduidad con la que acuden a la oficina de la entidad financiera. Un 6,8 por 100 de los que tienen cuentas no visita nunca la oficina de su banco o caja, un 42,6 por 100 acude una vez o menos al mes, un 28,2 por 100 la frecuenta dos o tres veces al mes, y sólo un 20,7 por 100 la visita más de tres veces.

Entre los entrevistados con cuentas, un 62,4 por 100 la(s) tiene en una sola entidad financiera, un 28,3 por 100 en dos entidades, un 6,9 por 100 en tres, un 1,7 por 100 en cuatro y un 0,7 por 100 en más de cuatro. Este indicador grueso de sofisticación financiera distingue algo a los clientes de bancos y los de cajas, pues la media de posesión de cuentas de los primeros es algo mayor (como se comprueba en el cuadro n.º 4). Así pues, parece que los clientes de bancos tienden a diversificar más sus cuentas que los clientes de cajas.

A los encuestados les preguntamos asimismo si contaban con alguno de diez productos o servicios financieros. De acuerdo

CUADRO N.º 3

Cientela de bancos y de cajas, según status familiar y comunidad autónoma de residencia

	Bancos	Cajas
TOTAL	29,4	70,6
— STATUS FAMILIAR		
Alto	35,3	64,7
Medio	30,9	69,1
Bajo	23,9	76,1
— AGRUPACIONES DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS		
Cataluña	8,5	91,5
Madrid.....	35,5	64,5
Andalucía	39,2	60,8
Extremadura, Castilla-La Mancha, Murcia, Canarias	34,9	65,1
Galicia, Cantabria, Asturias	39,9	60,1
Castilla y León, Rioja, Navarra, País Vasco	27,7	72,3
Aragón, Comunidad Valenciana, Baleares	24,5	75,5

Número de casos = 1.020.

Nota: Cliente de caja es aquél que opera sobre todo con una cuenta en una caja de ahorros. Cliente de banco es aquél que opera sobre todo con una cuenta en un banco.

CUADRO N.º 4

Clientes de bancos y de cajas: sofisticación financiera

	Tipo de cliente	
	Bancos	Cajas
ENTIDADES DISTINTAS EN LAS QUE TIENEN CUENTAS		
Una	56,7	65,6
Dos	32,3	26,2
Tres o más	11,0	8,2
PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO		
Crédito personal	10,8	15,9
Domiciliación de pensión o subsidio.....	32,4	41,6
Fondo de inversión.....	15,1	7,3

Número de casos = 1.020.

una cuenta vivienda (4,3 por 100; 5,2 por 100 para los menores de 40 años), cabe resaltar, por último, la todavía escasa presencia de dos de las formas de ahorro más recientes y de mayor crecimiento en la actualidad: los fondos de pensiones (9,7 por 100) y los fondos de inversión (9,3 por 100).

En cualquier caso, de nuevo no se comprueban diferencias significativas entre la clientela de bancos y cajas en la utilización de productos y servicios financieros. Tan sólo cabe reseñarlas en tres de ellos: la domiciliación de un subsidio o una pensión, el crédito personal y el fondo de inversión. Los clientes de las cajas tienen domiciliada una pensión (o subsidio) en mayor proporción que los de los bancos (41,6 por 100 frente a 32,4). De similar manera, el porcentaje de clientes de cajas con créditos personales (15,9 por 100) es mayor que el de clientes de bancos (10,8 por 100). Sin embargo, donde sí recoge la encuesta una diferencia notable es en la tenencia de un fondo de inversión. Aquí los bancos aventajan claramente a las cajas, que todavía no parecen haber apostado tan resueltamente por estos productos: los clientes de bancos con un fondo de inversión son, en porcentaje, el doble de los de las cajas (15,1 por 100 frente a 7,3) (cuadro número 4).

De los datos anteriores cabe concluir que el tipo de clientes de bancos y de cajas de ahorros va asemejándose cada vez más, por lo que las demandas que recaen sobre ambos tipos de entidades financieras tienden a equipararse. Uno de los cimientos principales de las cajas de ahorros, una clientela relativamente cautiva, se está viendo erosionado hasta el punto de que acabará cediendo ante la creciente competencia en el sector. En par-

con los resultados expuestos en el cuadro n.º 5, los productos o servicios que gozan de mayor popularidad son las tarjetas de crédito o débito (60,7 por 100 de los entrevistados con cuenta o libreta), la domiciliación de las nóminas (68,2 por 100 de los entrevistados asalariados), y la domiciliación de la pensión (85,7 por 100 de los encuestados pensionistas). Otros productos están

bastante menos extendidos. Así, con depósitos a plazo fijo cuenta un 25,7 por 100 de los entrevistados, con créditos hipotecarios y personales un 15,4 por 100 y un 14,4 por 100, respectivamente, mientras que los créditos para un negocio alcanzan a un 11,3 por 100 de los entrevistados que trabajan o trabajaban por cuenta propia. Además del bajo porcentaje de los que tienen suscrita

CUADRO N.º 5

«De los siguientes servicios o productos bancarios, dígame si tiene alguno de ellos en el banco...»

PRODUCTO O SERVICIO	Porcentaje que lo tienen	Número de casos
Tarjeta (de crédito o débito)	60,7	1.086
Domiciliación de nómina	42,7	1.086
—encuestados asalariados	68,2	457
Domiciliación de pensión o subsidio	37,8	1.086
—encuestados pensionistas	85,7	202
Depósito a plazo fijo	25,7	1.085
Crédito hipotecario	15,4	1.086
Crédito personal	14,4	1.086
Crédito para un negocio	2,4	1.086
—entrevistados «autónomos»	11,3	119
Fondo de inversión	9,3	1.086
Fondo de pensiones	9,7	1.086
Cuenta vivienda	4,3	1.086
—menores de 40 años	5,2	397
ENTIDADES DISTINTAS EN LAS QUE SE TIENE CUENTA		
Una	62,4	678
Dos	28,3	308
Tres	6,9	75
Cuatro	1,7	18
Cinco	0,7	8

CUADRO N.º 6

«¿Cree Ud. que entre los bancos y las cajas de ahorro hay actualmente...»

Diferencias importantes	27,6
Diferencias poco importantes	19,2
Apenas hay diferencias	32,7
NS/NC	20,5
Entre los que creen que apenas las hay o son poco importantes (N = 628)	
Sí las había hace cinco años	49,0
No, tampoco las había hace cinco años	51,0

que hay diferencias relevantes, mientras que un 20,5 por 100 carece de opinión. Casi la mitad (49 por 100) de quienes en la actualidad no perciben diferencias importantes o creen que apenas las hay, piensa, en todo caso, que sí las había en el pasado (cuadro n.º 6).

Si pedimos a los que ven diferencias relevantes que especifiquen su contenido, descubrimos que más de dos tercios (70,9 por 100) se refieren a la prestación de servicios, en general o en cuestiones concretas (tales como los intereses cobrados o percibidos, o las comisiones cobradas por los servicios, o el trato a los clientes). Algo menos de una quinta parte (18,1 por 100) alude a temas como el *status* jurídico, la raigambre territorial, o el tipo de clientela (cuadro n.º 7).

4. ... aunque las cajas gozan de mejor imagen genérica que los bancos

A grandes rasgos, la opinión de los españoles sobre las cajas y los bancos revela una satisfacción bastante amplia. Tanto unas como otros suscitan más opiniones favorables que desfavorables cuando se inquiera por algunos rasgos importantes. Así, el 68,1 por 100 de los entrevistados estima que las cajas son «instituciones al día», y el 65,2 por 100 expresa la misma opinión sobre los bancos. El juicio favorable está algo menos extendido cuando preguntamos por una dimensión de los servicios financieros próxima a la experiencia cotidiana de los encuestados: los horarios de atención al público. En este punto, las cajas salen mejor paradas que los bancos: los que creen que los horarios de las cajas están bien adaptados a los clientes (58,5 por 100) superan a los que no lo creen en 23,6 pun-

ticular, las cajas de ahorros habrán de hacer frente a la competencia de unos bancos que, deshabilitados por las mismas cajas (y por otros factores) de un letargo de decenios, procuran dirigirse a una clientela, la de las cajas de ahorros, a la que antes dejaban prácticamente de lado.

3. Pocos perciben diferencias específicas entre bancos y cajas...

¿Existen en la actualidad diferencias entre bancos y cajas? «Apenas», responde en torno a uno de cada tres entrevistados. Sumados a los que ven diferencias «poco importantes», representan aproximadamente la mitad de la muestra (51,9 por 100). En cambio, un 27,6 por 100 piensa

CUADRO N.º 7

«¿Puede decirme cuáles son esas diferencias?» (Pregunta abierta)

Entre quienes ven diferencias importantes en la actualidad (Número de casos = 334; número de respuestas = 415)

Referentes al funcionamiento de las entidades	70,9
Diferencias institucionales, de prestigio, de tipo de clientela	18,1
Otras	8,4
NS/NC	8,7

«¿Y qué diferencias eran esas?»

Entre quienes ven poca o apenas ninguna diferencia en la actualidad pero sí la veían en el pasado (Número de casos = 308; número de respuestas = 357)

Referentes al funcionamiento	61,4
Diferencias institucionales, de prestigio, de tipo de clientela	19,5
Otras	7,3
NS/NC	17,2

CUADRO N.º 8

Comparación de cajas y bancos según tres frases acerca de su capacidad para adaptarse al medio

	Cajas	Bancos
«Son instituciones que están al día y ofrecen las últimas novedades financieras»		
De acuerdo	68,1	65,2
En desacuerdo	19,5	18,7
NS/NC	12,4	16,1
«Tienen horarios de trabajo bien adaptados a las necesidades de los clientes»		
De acuerdo	58,5	51,4
En desacuerdo	36,2	40,0
NS/NC	5,3	8,6
«Son más bien maquinarias pesadas que actúan con bastante lentitud»		
De acuerdo	38,4	41,5
En desacuerdo	47,3	40,9
NS/NC	14,3	17,7

Número de casos = 1.209.

El panorama favorable a las cajas de ahorros es congruente con las respuestas a otras preguntas de la encuesta. Tanto si la pregunta se refiere a la mayor eficacia, a la concesión de créditos más ventajosos o a la red más extensa de cajeros, las cajas de ahorros obtienen una valoración más positiva que los bancos, como queda reflejado en el cuadro n.º 9. Esta valoración más positiva resalta, especialmente, en el aspecto de los créditos para la adquisición de viviendas. Aunque un elevado porcentaje de encuestados no contesta (30,7 por 100), un 38,6 por 100 piensa que las cajas conceden créditos más ventajosos que los bancos; la opinión contraria sólo la expresa el 11,1 por 100 de los entrevistados. Incluso tomando como grupo de referencia sólo a los clientes de bancos, se observa que los que piensan que las cajas conceden créditos a mejor precio superan a los que atribuyen esta ventaja a los bancos (cuadro n.º 10).

5. Clientes satisfechos con cajas y bancos

En general, los resultados de la encuesta muestran un nivel de satisfacción bastante elevado con el funcionamiento de las entidades financieras con las que operan de modo principal los encuestados. Como se aprecia en el cuadro n.º 11, los aspectos sobre los que se expresa una mayor satisfacción son la información acerca de cuentas y la profesionalidad de los empleados de la entidad; les siguen las consideraciones sobre oferta de servicios a disposición del cliente y sobre la entidad en su conjunto. Si calculamos cuántos satisfechos hay por cada insatisfecho, obtenemos cifras que oscilan entre 5,8 y 3,0. Esta especie de *ratio* de satisfacción

tos porcentuales; en el caso de los bancos, la diferencia entre los que muestran su conformidad con la afirmación acerca de la adaptación de los horarios (51,4 por 100) y los que disienten de ella se reduce a 12,4 puntos.

La mejor imagen de las cajas emerge de nuevo cuando tratamos de averiguar en qué medida

atribuyen los entrevistados la calificación de «maquinarias pesadas y bastante lentas» a cajas y bancos. Un 47,3 por 100 de los entrevistados no suscribe esta afirmación cuando se trata de las cajas, mientras que, referida a los bancos, el 40,9 por 100 de los entrevistados muestra su desacuerdo (cuadro n.º 8).

CUADRO N.º 9

Comparación de cajas y bancos con respecto a su eficacia, los créditos que conceden y su red de cajeros

	«¿Quién cree Ud. que funciona con más eficacia?»	«¿Quién diría que concede créditos para la compra de viviendas en condiciones más ventajosas?»	«¿Quién tiene una red de cajeros más extensa?»
Cajas	39,1	38,6	42,9
La misma (respuesta espontánea)	19,2	11,1	13,0
Bancos	25,0	19,6	25,4
NS/NC	16,7	30,7	18,7

Número de casos = 1.209.

CUADRO N.º 10

Comparación de cajas y bancos con respecto a su eficacia, los créditos a la vivienda que conceden y su red de cajeros, según el tipo de clientela (excluidos los que no tienen opinión, y los que no tienen cuentas)

	Tipo de clientela	
	De cajas	De bancos
«¿Quién cree Ud. que funciona con más eficacia?» (N = 865)		
Cajas	56,7	25,2
Bancos.....	21,6	48,1
«¿Quién diría que concede créditos para la compra de viviendas en condiciones más ventajosas?» (N = 721)		
Cajas	59,4	49,9
Bancos.....	23,5	35,9
«¿Quién tiene una red de cajeros más extensa?» (N = 849)		
Cajas	63,2	34,4
Bancos.....	22,1	48,0

CUADRO N.º 11

Indicadores de satisfacción con la entidad en la que tienen la cuenta con la que más operan los encuestados

Indicador	Muy satisfecho (a)	Bastante satisfecho (b)	Poco satisfecho (c)	Nada satisfecho (d)	NS/NC	Ratio de satisfacción: (a+b)/(c+d)
Con la entidad en la que tienen la cuenta con la que más opera.	24,4	48,7	15,6	9,0	2,4	3,0
Con la profesionalidad de sus empleados	35,7	47,7	9,5	5,2	2,0	5,7
Con sus horarios de apertura	22,0	43,6	7,3	20,5	6,5	2,4
Con su oferta de servicios	22,3	52,8	9,6	9,0	6,4	4,1
Con la información que recibe del estado de sus cuentas	34,3	48,6	6,1	8,2	2,8	5,8

Número de casos = 1.086 (los que tienen cuenta o libreta y declaran una entidad principal).

decrece bastante, hasta el 2,4, cuando se analizan las respuestas sobre la satisfacción con los horarios de apertura.

La elevada satisfacción puede estar fundada sobre dos razones. Puede resultar de reequilibrios continuos entre la demanda y la oferta de servicios financieros: quienes se encuentran insatisfechos con una entidad tenderán a cambiar sus cuentas a otra, hasta dar con una que consideren suficientemente satisfactoria. Puede, sin embargo, que no ocurra lo anterior, u ocurra en menor medida de lo esperable, por los costes de transacción que comportan los traslados de cuenta. En tal caso, los clientes reducirían, consciente o inconscientemente, sus demandas o sus expectativas respecto a las entidades, lo cual se traduciría en una actitud de satisfacción moderada; o quizá no reducirían sus expectativas, pero declararían un nivel de satisfacción superior al real para no incurrir en incoherencias entre lo declarado y la conducta seguida, es decir, entre la insatisfacción y la ausencia de acciones tendentes a la búsqueda de mejores opciones.

Si se cumpliera cualquiera de estas hipótesis, se encontrarían escasas diferencias de satisfacción entre los clientes de cajas de ahorros y los clientes de bancos. De hecho, no se observan diferencias estadísticamente significativas entre unos y otros en cuanto a su nivel de satisfacción con la entidad con la que trabajan.

Para presentar la evidencia sobre la satisfacción con la propia entidad de modo más simple, hemos construido una variable a partir de las cinco expuestas en el cuadro n.º 11. La nueva variable viene a ser la media de las respuestas a las otras cinco.

Agrupando dicotómicamente los valores de esa media, obtenemos el grupo de «los que tienden a expresar respuestas de menor satisfacción» y el de «los que tienden a expresar respuestas de mayor satisfacción». Entre los clasificados en el primer grupo abundan los que declaran sentirse «poco» o «nada» satisfechos; mientras en el segundo abundan los que manifiestan estar «muy» o «bastante» satisfechos. De este modo, los encuestados con cuenta o libreta se dividirían entre un 42 por 100 de «menos satisfechos» y un 58 por 100 de «más satisfechos» (excluyendo a los que no contestan a ninguna de las preguntas de satisfacción) (cuadro número 12).

Utilizando esta variable, se observa que la satisfacción aumenta con la edad (se pasa de un 35,2 por 100 de «más satisfechos» entre los 25 y 29 años hasta un 71,1 por 100 entre los de 70 años y más). La variación es también similar en relación con los estudios (fuertemente asociados, asimismo, a la edad de los encuestados, pues a medida que aumenta ésta, el nivel de estudios cae): la proporción de «más satisfechos» entre los que tienen estudios primarios o inferiores a los primarios es claramente mayor que la de quienes han cursado estudios medios o superiores (60 vs. 50 por 100). Las diferencias son también claras cuando se tiene en cuenta la situación laboral del encuestado. Los jubilados y los dedicados a las labores del hogar muestran los porcentajes de satisfacción más elevados (en torno al 68 por 100), en tanto que los ocupados, los parados y los estudiantes destacan por su bajo nivel de satisfacción (48 por 100). Atendiendo al tipo de entidad financiera en la que tienen la cuenta con la que más operan, se observa también que los clien-

tes menos satisfechos son los de los grandes bancos y las grandes cajas. Algo más satisfechos se hallan los clientes del resto de las cajas. Pero el mayor nivel de satisfacción lo manifiestan los que tienen su cuenta principal en los bancos medianos y pequeños, así como en los otros intermedios financieros (cajas rurales y cooperativas de crédito) (cuadro número 12).

En definitiva, los clientes menos satisfechos (quizá los más exigentes) se encuentran entre las personas cuya presencia en la vida económica y financiera española irá aumentando en los próximos años. Es ésta una observación que las entidades financieras deben tener muy presente en sus planes de futuro. No parece, además, que la estrategia de aumentar el tamaño de las entidades, por sí sola, pueda bastar para incrementar la satisfacción, toda vez que los clientes actuales de las cajas de mayor tamaño no son los más satisfechos.

6. Pocas quejas y menos reclamaciones

En vista del elevado nivel de satisfacción con la entidad financiera con la que se trabaja, no extraña la escasez con la que los entrevistados manifiestan quejas concretas. Sólo un 11,6 por 100 de los clientes afirma que en el último año la oficina de su entidad habría cometido un error o hecho algo que no era de su agrado. Este descontento no siempre se tradujo en reclamaciones: uno de cada cinco disgustados no reclamó a la entidad.

Ésta es otra forma de medir las expectativas de los clientes hacia las entidades financieras. De ahí que los cruces con las

CUADRO N.º 12

Variable construida de satisfacción con diversos aspectos de la entidad principal con la que opera el encuestado. Cruce con distintas variables sociodemográficas

	Menos satisfechos	Más satisfechos
Total	42,0	58,0
Edad (N = 1.083)		
25-29 años	64,8	35,2
30-39	49,3	50,7
40-49	43,2	56,8
50-59	33,6	66,4
60-69	31,7	68,3
70 años y más	28,9	71,1
Entidad principal con la que opera (N = 1.076)		
Grandes bancos	47,8	52,2
Resto de bancos	23,8	76,2
Cajas muy grandes	49,3	50,7
Cajas grandes	38,5	61,5
Cajas medianas	43,1	56,9
Cajas pequeñas y cajas de las que el entrevistado no dijo el nombre	40,0	60,0
Otros intermediarios financieros	30,7	69,3
Situación laboral (N = 1.083)		
Ocupado	50,2	49,8
Parado o estudiante	52,3	47,7
Labores del hogar	31,3	68,7
Jubilado	31,2	68,8
Nivel de estudios (N = 1.083)		
Menos que primarios	32,0	68,0
Primarios	37,5	62,5
Medios	53,1	46,9
Superiores	51,8	48,2

variables sociodemográficas y de comportamiento financiero muestren asociaciones coherentes con las ya halladas en las preguntas sobre satisfacción. Las quejas son más frecuentes entre quienes tienen estudios superiores (17,3 por 100), cuentan con ingresos mensuales superiores a las 200.000 pesetas (16,8 por 100) y tienen cuentas en dos o más entidades financieras (15,5 por 100). Una vez más, los resultados sugieren una relación positiva entre el mayor nivel educativo y social, por un lado, y la menor predisposición a conformarse con el comportamiento de los empleados o el funcionamiento de las sucursales, por otro.

7. Límites a la racionalidad económica: la proximidad geográfica, principal razón de elección de una entidad financiera

Las anteriores afirmaciones sobre la elevada satisfacción en general y las escasas quejas han de ser vistas a la luz de lo que parece haber detrás de una decisión financiera relativamente importante, como es la elección de la entidad en la que abrir una cuenta. En este punto se observan unas motivaciones y unas prácticas propias de lo que se entiende como un actor económico con racionalidad limitada, es decir, un individuo que busca no tanto la solución óptima en términos económicos como la

percibida como más satisfactoria (4).

Así lo comprobamos cuando pedimos a los entrevistados, a través de una pregunta abierta, que especificaran las razones por las cuales eligieron la entidad en la que tienen la cuenta con la que más operan. Las respuestas obtenidas las agrupamos en 32 categorías. En el cuadro n.º 13 presentamos 20 de esas categorías ordenadas según la frecuencia con la que han sido mencionadas.

Como se comprueba en ese cuadro, las cinco primeras categorías (cercanía geográfica, tradición familiar o personal, domiciliación de nómina o pensión, trato agradable y relación fami-

CUADRO N.º 13

Motivos de elegir la entidad en la que tiene la cuenta con la que más opera

Categoría	Porcentaje
Cercanía geográfica	26,2
Tradición familiar o personal	11,6
Domiciliación nómina o pensión	11,3
Buena atención, trato agradable	11,3
Relación familiar o de amistad con empleado	10,2
Servicios, prestaciones	7,8
Petición crédito	7,0
Agrado sin especificar motivo	4,7
Sólo hay/había ésa, no había donde elegir	3,3
Comodidad	3,1
Mejor rendimiento dinero	3,1
Confianza, seguridad	2,7
Arraigo regional	2,3
Buen funcionamiento	2,3
Decisión de otro familiar	2,0
Prestigio, imagen	1,7
Se lo aconsejaron	1,5
Mala experiencia con otro banco o caja	1,5
Indiferencia, azar	1,4
Otros codificados	5,6
Otros	4,4
No sabe/no contesta	0,8
TOTAL	125,7

Número de casos = 1.078; número de respuestas = 1.355.

CUADRO N.º 14

Motivos de elegir la entidad principal con la que opera

Categoría	Porcentaje
Cercanía, comodidad	27,9
Servicios vinculados a la cuenta	19,8
Prestaciones, funcionamiento	13,6
Tradición familiar, decidió un familiar	13,6
Consejo de/relación con empleado	11,7
Trato, ayuda	11,7
Status, carácter de la entidad	4,9
Agrado en general	4,8
Primera o única en la zona	3,6
Confianza, seguridad	2,7
Mala experiencia con otra entidad	1,4
Azar	1,4
Publicidad	0,9
Otros	4,4
NS/NC	0,8
TOTAL	123,2

Número de casos = 1.078; número de respuestas = 1.355.

liar con algún empleado) se distancian con claridad del resto, y entre aquéllas, la cercanía geográfica duplica a cada una de las otras cuatro.

Una reagrupación de todas esas categorías nos permite apreciar mejor los grandes factores que parecen operar tras la elección de las entidades financieras por parte de los españoles. De acuerdo con los resultados expuestos en el cuadro n.º 14, el primer factor agrupa a las razones que minimizan uno de los costes que, aparentemente, tienen más en cuenta los entrevistados, el del tiempo: un 27,9 por 100 de los encuestados se refiere a la cercanía o a la comodidad.

El segundo factor tiene poco que ver con la voluntad o los cálculos efectuados por el entrevistado: bien recoge los casos de quienes tuvieron que domiciliar en esa cuenta su nómina o su pensión, bien los de quienes pidieron un crédito y tuvieron que abrir esa cuenta como condición; en conjunto, estos casos suponen un 19,8 por 100 de los encuestados.

El tercer factor incluye la mayor proporción de comportamientos que incorporan un cálculo y una comparación: aquí se encuentran quienes han comparado los rendimientos que ofrecían distintas cuentas y entidades (o las comisiones que llevaban aparejadas), los que, comparando o no, deciden abrir una cuenta por los servicios y prestaciones que ofrece la entidad correspondiente, y los que se fijan en el buen funcionamiento de esa sucursal o entidad; todas las respuestas subsumidas en este factor representan un 13,6 por 100 de los encuestados.

El cuarto factor recoge comportamientos que bien no contienen ninguna decisión («decidió

CUADRO N.º 15

Motivos de elección de la entidad principal relacionados con su funcionamiento, según distintas variables sociodemográficas y de comportamiento financiero

VARIABLES	Porcentaje
TOTAL	13,6
— Status familiar (N = 1.078)	
Alto	19,3
Medio alto	17,5
Medio.....	15,1
Medio bajo.....	9,3
Bajo	7,6
— Niveles de estudios (N = 1.078)	
Menos que primarios.....	8,7
Primarios	9,5
Medios.....	18,1
Superiores.....	23,0
— Grupos de edad (N =1.078)	
25-29	24,8
30-39	13,8
40-49	14,7
50-59	10,1
60-69	10,2
Más de 70	10,2
— Ingresos familiares mensuales (N = 1.001)	
Hasta 100.000 pesetas	7,9
De 100.001 a 200.000.....	14,2
De 200.001 a 300.000.....	20,9
Más de 300.000.....	14,0
— Tienen cuentas en más de una entidad (1.078)	
No	11,6
Sí.....	16,9

otro familiar por mí», lo que significa, muchas veces, «decidió mi marido por mí»), bien incluyen un mecanismo de toma de decisiones bastante común, y uno de los principales medios que usamos para superar los límites de nuestra racionalidad: seguir las huellas de los que vinieron antes; en este caso, abrir una cuenta donde la tenía la familia (generalmente, los padres). En total, queda aquí subsumido un 13,6 por 100 de los encuestados.

El quinto factor engloba las razones relacionadas con otro de esos mecanismos a los que recurrimos cuando el número de opciones abiertas supera nuestra capacidad de decidir. Se trata del aprovechamiento del conoci-

miento local que poseen familiares y conocidos por su actividad profesional; en este caso, los empleados de las entidades financieras, a los que se ha escuchado bien por sus capacidades de persuasión, bien, en la mayor parte de los casos, por tratarse de un familiar o de un amigo o conocido. No es de extrañar la presencia de este quinto factor ni la del cuarto si tenemos en cuenta que en otro de los principales comportamientos económicos de los españoles, la búsqueda de trabajo, familia y amigos siguen siendo, a gran distancia del resto, los principales instrumentos. En conjunto, este quinto factor recoge un 11,7 por 100 de los encuestados.

Por último, cabe mencionar un sexto factor que tiene que ver con un aspecto que tienden a resaltar cada vez más las entidades financieras, el trato. En este caso, hemos incluido también las respuestas de quienes abrieron su cuenta en una sucursal determinada porque fueron los únicos que les ayudaron, o les hicieron caso. Este sexto factor aporta un 11,7 por 100 de los encuestados.

De estos seis factores que agrupan las razones de la elección de entidad financiera, el más sensible a variaciones de las variables sociodemográficas y de comportamiento financiero es el relativo al funcionamiento de las entidades y al rendimiento esperado de los ahorros (cuadro número 15). Mientras sólo el 13,6 por 100 del total de la muestra menciona este tipo de motivos, entre los que cuentan con una titulación superior alcanza el 23 por 100, y entre los menores de 30 años, el 24,8 por 100. Los ingresos familiares también influyen, pero la evidencia empírica no parece demostrar la existencia de una relación lineal, pues los que con más frecuencia citan razones de carácter económico se concentran en el tramo de 200.001 a 300.000 pesetas (20,9 por 100). En cuanto al *status* familiar, destacan los situados en el grupo superior: a medida que desciende el *status*, también disminuyen las menciones a tales razones. Por otra parte, la alusión a estos motivos es claramente más frecuente entre quienes tienen cuentas en más de una entidad financiera (16,9 por 100, frente a 11,6 de quienes sólo tienen cuenta en una entidad). Como se ve, estas asociaciones se mueven en la línea de las mostradas antes al analizar la satisfacción de los clientes con las entidades financieras y su nivel de exigencia hacia éstas.

II. LAS CAJAS DE AHORROS ANTE EL RETO DE LA SUPERVIVENCIA DE SU IDENTIDAD COMO ENTIDADES CON FINALIDAD SOCIAL

De todo lo anterior se desprende que las cajas de ahorros, hasta ahora, parecen estar respondiendo satisfactoriamente a ese primer gran reto económico-financiero al que se enfrentan. Su imagen y sus características como entidades financieras son evaluadas positivamente; en general, cabe decir que el público español tiene de ellas una opinión incluso algo más favorable que la de los bancos.

Pero es preciso averiguar si también están afrontando adecuadamente el segundo gran reto, consistente en mantener de cara al público su marca distintiva: la finalidad social de sus beneficios. Sólo si consiguen este objetivo podrán justificar su pervivencia como instituciones diferentes de los bancos.

Es probable que el debate en torno a la pervivencia de unas entidades financieras con una forma jurídica distinta de la mera propiedad privada aflore cada vez con mayor frecuencia en España (como en otros países), toda vez que los principios básicos de las economías de mercado se asientan cada vez más sólidamente. Este afianzamiento es especialmente notable en un sector como el financiero, en el que, por otra parte, y como hemos apuntado arriba, las entidades tienden a ser percibidas cada vez más como similares tanto en su funcionamiento y los productos que ofrecen como en las clientelas a las que se dirigen.

1. El debate público y la tradición de regulación del sector

Hasta ahora, como en otros asuntos de interés público, la discusión sobre estos temas en España ha sido como los ojos del Gaudiano (sobre todo ahora que los ha recuperado con el pasado año de lluvias), apareciendo y desapareciendo al poco. Merece la pena traer aquí sus dos últimos afloramientos porque nos proporcionarán, en concreto, algunas de las claves principales de este debate intermitente.

El penúltimo debate se desarrolló en la primavera de 1995, a propósito de los resultados de las últimas elecciones municipales (y autonómicas en las regiones llamadas del artículo 151 de la Constitución). Ante el cambio de mayorías de gobierno en una gran cantidad de ayuntamientos, diputaciones y autonomías, los medios de comunicación anticiparon próximos cambios en los órganos de gobierno de muchas cajas de ahorros y, consecuentemente, sustituciones de los máximos directivos. El debate, de corta duración, se centró en las dificultades de la «servidumbre electoral» de los directivos a la hora de plantear y llevar a cabo estrategias que requirieran de bastante tiempo para madurar y dar frutos. La reforma recientemente implantada en Caja de Madrid, tendente a reducir la volatilidad de estos directivos, ampliando el tiempo de permanencia de los cargos ejecutivos y exigiendo mayorías cualificadas para su nombramiento y remoción, estuvo en el punto de mira, pero, al parecer, dentro de la formación política ganadora en las elecciones, el Partido Popular, surgieron divergencias acerca de la bondad de este modelo (5).

La controversia, al calor de la cual se alzaron voces que insinuaban la necesidad de alguna forma de privatización de las cajas, se había apagado a la altura del otoño de 1995. Y ello a pesar de que el Tribunal de Defensa de la Competencia reclamó por entonces una comisión que revisara la organización de las cajas de ahorros, puesto que la composición actual de sus órganos directivos «motiva la mayoría de las veces que las cajas actúen movidas por criterios políticos en lugar de actuar en función de una racionalidad económica» (6).

El último afloramiento de la discusión sobre el papel de las cajas tuvo lugar en la primavera de 1996, en paralelo a una de las más importantes adquisiciones de un banco por parte de una caja (en este caso, del 40 por 100 del capital del Banco Herrero por parte de Caixa de Catalunya). A mediados de marzo, el presidente de la Asociación Española de Banca (AEB), José Luis Leal, expresó sus quejas acerca de algunas de las asimetrías que caracterizan los mercados financieros en España, y, en particular, las que permiten que las cajas sí puedan adquirir bancos, pero impiden lo contrario (7). Leal recabó en su apoyo algunas apreciaciones del Tribunal de Defensa de la Competencia, que mostraban la preocupación de éste por que la naturaleza jurídica de las cajas pudiera distorsionar el mercado y menoscabar la igualdad de oportunidades: «lo cierto es que de su forma social derivan, directa o indirectamente, importantes ventajas competitivas que distorsionan las condiciones de competencia en el mercado» (8).

Estas intervenciones públicas dieron lugar a una polémica entre representantes de la AEB y de la CECA (9), en la que se escucharon, periféricamente, las

voces individuales de directivos de bancos y cajas (10). Al parecer, la mediación del gobernador del Banco de España logró zanjar este debate, no antes de que los responsables de las cajas tuvieran oportunidad de escuchar dos argumentos: el presunto peligro de desnaturalización de las cajas si seguían la vía de la adquisición de bancos y la necesidad de enfatizar lo intrínsecamente característico de ellas (11).

No es necesario explicar aquí el papel central que ha ido recabando para sí el Banco de España en el funcionamiento del sistema financiero español, como «guardián de bancos» y como «encargado de una política monetaria saludable», ambas funciones indisolublemente ligadas. Aparentemente, en el asunto que nos ocupa también tuvo una última palabra, coherentemente con uno de los criterios principales que han primado en la evolución de la regulación del sector de cajas de ahorros (o instituciones equivalentes) en otros países occidentales: el de la solvencia financiera de estas organizaciones.

En España, en particular, el Banco de España parece haber ido conformando, desde principios de los años ochenta, un modo de operar y un entendimiento de estas cuestiones que prima la salud financiera de las instituciones por encima de casi cualquier otra consideración, y más allá, al menos por ahora, de la forma jurídica de los intermediarios financieros. Al inicio de los noventa, el gobernador Mariano Rubio reafirmó ante la LXIII asamblea de la CECA la preocupación básica del Banco de España por la seguridad y la solvencia de las entidades, lo que se podía conseguir con «muy diferentes estructuras» (12). En fecha más reciente, el gobernador Luis Ángel Rojo, en el discurso de presenta-

ción del *Informe Anual del Banco de España*, el 17 de junio de 1996, ha señalado que: «la autoridad supervisora sólo deberá ocuparse de la evolución estructural e institucional del sistema [financiero] en la medida en que detecte alteraciones o tendencias que puedan afectar de modo peligroso a su solvencia y a la estabilidad del sistema de pagos» (13). El tipo de solución del debate descrito someramente hace pensar que al menos una de las llaves de los cambios en el sector la tiene el Banco de España, y que sólo estará dispuesto a hacer uso de ella si lo cree necesario según el criterio antes mencionado.

De hecho, los argumentos de comienzos de los noventa a favor de algún tipo de privatización de las cajas se habían basado, casi exclusivamente, en la conveniencia de poder emitir acciones para poder captar fondos propios, si fuera necesario (14). Las estrategias de viabilidad económica y, especialmente, financiera han incluido mezclas diversas de los elementos siguientes: alianzas entre cajas, el uso de servicios comunes, prudencia (y atención a los consejos del Banco de España, para quien la obra social siempre ha debido ajustarse a las posibilidades de las entidades) a la hora de dotar los recursos propios (15), un cierto recurso a la venta de inmuebles, y a la compra de bancos o de sus redes de sucursales (aflorando plusvalías latentes, lo que mejoraba la *ratio* de recursos propios), y una porción mayor de fusiones entre cajas (con sus correspondientes plusvalías afloradas), normalmente dentro de la misma comunidad autónoma (16).

Tales estrategias han permitido a las cajas presentar estados de cuentas suficientemente saneados, sobre todo a los ojos del Banco de España (17). Mientras

las cosas sigan así, lo más probable es que el Banco de España se guarde de tomar partido en este debate entre bancos y cajas.

Tampoco cabe esperar que la clase política o los sindicatos presionen a favor de cambios en el *statu quo*. Aunque algunos de los miembros del Partido Popular, hoy en el gobierno, han podido expresar en el pasado su inclinación al cambio de la regulación en el sector, las declaraciones de los representantes gubernamentales a favor de mantener la diferencia jurídica entre bancos y cajas, y el acuerdo del Partido Popular con Comisiones Obreras, comprometiéndose a defender la actual naturaleza jurídica de las cajas (18), parecen definir una posición continuista (19).

Que las cajas, tanto desde la perspectiva financiera como argumentativa en el debate público, tienen una posición bastante sólida lo muestra, por último, la postura de algunos de los partidarios más declarados del libre mercado, quienes muchas veces han formulado arriesgadas propuestas de reforma de instituciones tan relevantes socialmente como pueda serlo el sistema educativo. Aun admitiendo las distorsiones que se derivan de la peculiar naturaleza jurídica de las cajas de ahorros, y reconociendo su preferencia personal por privatizarlas, se cuidan mucho siquiera de entrar en el asunto, trayendo a colación no sólo «lo delicado de cualquier medida que afectaría al 50 por 100 del sistema bancario», sino, precisamente, «el hecho indudable de que las cajas de ahorros han cumplido satisfactoriamente los objetivos para los que fueron creadas y el [de] que su labor ha aumentado la competencia intrasistema» (20).

Aun cuando lo señalado en los últimos párrafos presente como más probable para los próximos tiempos el mantenimiento del *statu quo*, hay que tener presentes las matizaciones que introducen los interlocutores (desde casi todos los sectores) en sus discursos, y que tienden a coincidir en que las cajas de ahorros no pueden perder de vista su identidad propia, que les viene dada, principalmente, por su finalidad social. De este modo, si bien el juicio del Banco de España sobre la situación de las cajas puede parecer decisivo a la hora de pronosticar la introducción o no de reformas, tan relevante o más lo es el cultivo cuidadoso de esa identidad corporativa por parte de los directivos de las cajas y sus representantes, y la percepción que tenga de ello el público, al que, más o menos directamente, cabría persuadir, o no, de las necesidades de cambio. Sobre el calado en la opinión de las posturas a este respecto tratan los siguientes epígrafes.

2. La opinión pública no percibe grandes diferencias institucionales entre cajas y bancos

Recordemos que al preguntar a los entrevistados sobre la existencia de diferencias entre bancos y cajas, sólo algo más de uno de cada cinco (27,6 por 100) opinaba que las había «de importancia». La percepción general en este grupo acerca de la evolución de estas diferencias no es muy clara, pues un 30,4 por 100 piensa que las diferencias eran mayores hace cinco años, casi el mismo porcentaje (30,1 por 100) que eran menores, y un porcentaje algo mayor (39,6 por 100) que no habían cambiado en ese tiempo. Por su parte, de los que creen que estas diferencias son

CUADRO N.º 16

Respuestas acerca de las diferencias entre los bancos y las cajas que resaltan aspectos no operativos, sino institucionales, de carácter, de tipo de clientela, etcétera

	Entre los que creen que las hay en la actualidad	Entre los que no las ven ahora, pero sí las veían en el pasado
Diferencias institucionales	18,1	19,5
Bancos para grandes clientes, cajas para pequeños clientes	5,1	7,1
Bancos, privados; cajas, públicas.....	3,3	0,4
Actividad social de cajas.....	3,0	5,5
Actividad lucrativa de bancos	2,7	1,0
Prestigio mayor de bancos	2,2	4,5
Condiciones laborales distintas	1,4	—
Cajas, más intervención de la política	1,0	—
Prestigio mayor de cajas	0,6	0,7
Cajas vinculadas a un territorio	0,6	1,8
Diferencias relativas a los servicios y el funcionamiento.....	70,9	61,4
Otros	7,5	5,2
Imposibles de clasificar	1,6	2,3
NS/NC	8,7	17,2
	Número de casos = 334; Número de respuestas = 415.	Número de casos = 308; Número de respuestas = 357.

hoy poco importantes o apenas las hay, prácticamente la mitad (49,0 por 100) afirma que sí las había hace cinco años (la otra mitad niega que entonces se dieran esas diferencias).

Como también vimos arriba, a la hora de especificar esas diferencias «de importancia» percibidas en la actualidad o en el pasado, los entrevistados señalan con poca frecuencia las que podríamos llamar «diferencias institucionales» entre cajas y bancos. En efecto, rasgos como la obra social de las cajas de ahorros, su carácter regional o su prestigio adquieren una importancia secundaria con respecto a otros relacionados con dimensiones que afectan a los entrevistados *qua* clientes en lugar de *qua* ciudadanos. El cuadro n.º 16 recoge con detalle las respuestas relativas a estas diferencias ins-

titucionales. En conjunto sumarán sólo un 18,1 por 100 de los que creen que hay diferencias importantes en la actualidad. El porcentaje respectivo para los que, no viendo diferencias de relevancia en la actualidad, sí lo hacían en el pasado es bastante similar, de 19,5 por 100. En cualquier caso, este cuadro es meramente ilustrativo, pues, tratándose de tan pocas respuestas, no cabe ir mucho más allá ni en su distribución ni en la comparación entre la actualidad y el pasado.

3. Las señas de identidad de las cajas

Quienes defienden la permanencia de unas instituciones como las cajas de ahorros en una economía de mercado apelan con frecuencia a la posesión de

una identidad específica como principal activo de estas entidades. Esa identidad específica se suele relacionar con dos facetas: por un lado, con la atención preferente a segmentos menos favorecidos de clientes (o la ausencia de discriminación en función del rango de la clientela), en parte, a través de créditos más ventajosos y de un trato más personalizado; por otro lado, de manera más relevante, con la obra social en el marco de comunidades territorialmente delimitadas en las que operan las cajas. Veamos a continuación en qué medida esas señas de identidad son percibidas como tales por la población española.

Créditos baratos, clientes modestos y trato cercano

Aun en escasa medida, alguna sensación hay entre los encuestados acerca de que las cajas están más dirigidas a los ahorradores humildes y los bancos a los grandes ahorradores (a las empresas, por ejemplo). Como se comprueba en el cuadro número 16, el 5,1 por 100 de las respuestas de los entrevistados que perciben diferencias «de importancia» entre bancos y cajas se refiere a estas cuestiones.

Por otra parte, como vimos más arriba, la percepción de que las cajas conceden créditos en condiciones más ventajosas goza de arraigo en la opinión pública. Los entrevistados que atribuían esta cualidad a las cajas (38,6 por 100) casi doblaban en número a los que veían en los bancos prestamistas más ventajosos (19,6 por 100) (cuadro n.º 10).

Por último, los españoles parecen inclinados a reconocer a las cajas un trato más personal, más humano, más cercano, a sus clientes. De hecho, éste es uno de los temas que más se

mencionan al señalar las diferencias actuales entre bancos y cajas (un 19,1 por 100 de los casos), y de modo favorable a las cajas: 12,6 por 100 de los casos, frente al 4,8 para los bancos.

En todo caso, el rasgo definitorio por excelencia de las cajas es su obra benéfica social, prueba del cumplimiento de los fines sociales para los que han sido establecidas y de su preocupación por la comunidad local en la que tienen sus raíces.

La obra social: escaso conocimiento, juicio positivo

Ya hemos visto que en las preguntas abiertas (de respuesta espontánea) acerca de las diferencias entre bancos y cajas, varias veces comentadas, son muy escasas las menciones explícitas a la obra social como definitoria de las cajas (y la actividad lucrativa como propia de los bancos), o al arraigo territorial de las cajas (cuadro n.º 16).

En la misma línea, cuando preguntamos a los encuestados por su conocimiento de la «obra social» de las cajas de ahorros (usando una de las etiquetas más comunes para definir estas actividades) un elevado porcentaje (41,2 por 100) no había oído siquiera hablar de ella. Quizá lo más interesante sea que no hay diferencias significativas entre el conocimiento de la obra social expresado por los clientes de bancos y los de cajas (37 por 100 para ambos y para el total, en una muestra que excluye a los que no tienen cuentas y los que son clientes de otros intermediarios financieros). Sí varía el conocimiento según las variables que venimos manejando; las frecuencias de desconocimiento más altas se dan entre las mujeres (55,2 por 100); los individuos de *status* familiar medio-bajo y bajo (58,2 y 73,5 por 100, res-

pectivamente); en los grupos de edad superiores (48,2 por 100 para los de 60 a 69 años; 54,5 por 100 para los mayores de 69); en los encuestados con niveles de estudios inferiores a los primarios (66,5 por 100); entre los trabajadores menos cualificados (50 por 100) y las amas de casa (63,3 por 100); entre los clientes de bancos y cajas cuyo único producto es la cuenta o libreta (52,4 por 100) y entre los que sólo tienen cuenta en una entidad (41,9 por 100).

Ni siquiera una vez aclarado el significado de la etiqueta «obra social» disminuye el desconocimiento: el porcentaje de encuestados que no sabe mencionar algún ejemplo de actividades sociales y culturales de las cajas es del 30,5 por 100, pero el de los que no contestan a la pregunta (supuestamente, por desconocimiento) asciende al 13,9 por 100. Sumados ambos, tenemos de nuevo más del 40 por 100 de desconocimiento (44,4 por 100). Tampoco aquí se registran diferencias significativas entre los clientes de cajas y los de bancos, aunque sí, de nuevo, según casi las mismas variables sociodemográficas y de comportamiento financiero antes citadas.

Aunque asociaciones como esas suelen aparecer en las encuestas de opinión al preguntar a los encuestados por su conocimiento de datos o hechos, quizá quepa señalar aquí un cierto déficit en la política de comunicación de las cajas, sobre todo teniendo en cuenta que entre los grupos más desconocedores (especialmente personas mayores y de recursos más limitados) se cuentan algunos de los destinatarios naturales de la obra benéfica y social de las cajas de ahorros.

Las respuestas de los que sí saben citar algún ejemplo de ac-

CUADRO N.º 17

«Actualmente las cajas de ahorros se distinguen de los bancos en que destinan buena parte de sus beneficios a actividades sociales y culturales. ¿Me podría citar algunos ejemplos de actividades sociales y culturales que promuevan las cajas de ahorros?» (Pregunta abierta)

Categoría	Porcentaje
Hogares de pensionistas, centros de tercera edad	29,5
Exposiciones, museos.....	29,2
Deportes	18,9
Espectáculos (teatro, conciertos), semanas culturales.....	18,0
Bibliotecas, casas de cultura.....	12,2
Conferencias, cursos.....	8,6
Viviendas	6,0
Actividades lúdicas de juventud (colonias...)	5,8
Ayudas a ONG, asoc. benéficas.....	5,2
Viajes (sin especificar tipo de beneficiario)	4,6
Actividades culturales en general	4,6
Ayudas a los discapacitados.....	3,9
Guarderías, parques infantiles	3,6
Ayuda a centros docentes	3,6
Restauraciones, monumentos	3,4
Becas de investigación	3,3
Fiestas, apoyo a peñas.....	3,0
Beneficencia	2,5
Centros docentes propios.....	2,1
Integración de los marginados	1,8
Otros codificados	10,0
Otros.....	7,2
NS/NC.....	0,3
TOTAL	187,3

Número de respuestas = 1.257; número de casos = 671.

CUADRO N.º 18

Ejemplos conocidos de actividades sociales y culturales de las cajas, por grandes tipos

Tipo de actividades	Porcentaje
Culturales	68,1
Asistenciales.....	49,8
Docentes.....	7,3
Sanitarias	2,1
De investigación	3,6
Viajes en general	4,6
Fundaciones	1,6
Infraestructuras urbanas.....	1,1
Otros.....	7,1
NS/NC.....	0,3
TOTAL	145,6

Número de casos = 671; número de respuestas = 1.257.

categorías en las que hemos codificado las respuestas a esta pregunta abierta. Los ejemplos más frecuentes son: los hogares para pensionistas (mencionados por un 29,5 por 100 de los 671 encuestados que citan ejemplos, las exposiciones (29,2 por 100), los deportes (18,9 por 100), los espectáculos (18,0 por 100) y las bibliotecas (12,2 por 100). El cuadro n.º 18 muestra los ejemplos conocidos de obra social agrupados, en la medida de lo posible, en los tipos de actividad a los que se suelen referir las cajas en sus publicaciones (actividades culturales, asistenciales, sanitarias, docentes, y de investigación). Salta a la vista que más de dos terceras partes (68,1 por 100) de los que citan algún ejemplo se refieren a alguna de las actividades culturales de las cajas, y que prácticamente la mitad (49,8 por 100) menciona alguna actividad asistencial. De este modo, a los ojos del público, la actividad benéfico-social de las cajas tiene dos caras principales que ocultan o empujancen a las demás: las así llamadas cultural y asistencial.

El disfrute de esas actividades ofrece un cuadro algo diverso del anterior. Por lo pronto, si un 55,6 por 100 de los encuestados podía mencionar un ejemplo de obra social, ahora sólo un 41,7 por 100 de los anteriores disfruta personalmente de alguna de las actividades mencionadas (o lo hace alguno de sus familiares). Los ejemplos de obra social utilizados aparecen en el cuadro número 19, y, en este caso, los cinco primeros lugares los ocupan: las exposiciones (29,3 por 100 de los 280 encuestados que mencionan algún ejemplo), los espectáculos (23,9 por 100), las bibliotecas (12,1 por 100), las conferencias (11,8 por 100) y los deportes (8,6 por 100). Los hogares de pensionistas, la actividad más

tividades sociales y culturales de las cajas ofrecen un variado mosaico, aunque algunos colores

resaltan claramente sobre los otros, según puede verse en el cuadro n.º 17, que relaciona las

CUADRO N.º 19

«¿Disfruta o ha disfrutado Ud. o alguno de sus familiares de alguna de esas actividades sociales o culturales de las cajas de ahorros?» (Pregunta abierta)

Categoría	Porcentaje
Exposiciones, museos.....	29,3
Espectáculos (teatro, conciertos), semanas culturales.....	23,9
Bibliotecas, casas de cultura.....	12,1
Conferencias, cursos.....	11,8
Deportes.....	8,6
Hogares de pensionistas, centros de tercera edad.....	7,5
Viajes (sin especificar tipo de beneficiario).....	6,4
Actividades lúdicas de juventud (colonias...).....	6,1
Fiestas, apoyo a peñas.....	2,9
Academias, baile, manualidades, asociaciones culturales, folklore.....	2,5
Patrocinio infraestructuras urbanas.....	2,1
Guarderías, parques infantiles.....	1,4
Centros docentes propios.....	1,4
Actividades culturales en general.....	1,4
Otros codificados.....	6,1
Otros.....	3,9
NS/NC.....	0,4
TOTAL.....	128,6

Número de casos = 280; número de respuestas = 360.

CUADRO N.º 20

Ejemplos utilizados de actividades sociales y culturales de las cajas, por grandes tipos

Tipo de actividades	Porcentaje
Culturales.....	71,8
Asistenciales.....	18,4
Docentes.....	3,0
Sanitarias.....	1,1
De investigación.....	0,7
Viajes en general.....	6,4
Infraestructuras urbanas.....	2,2
Otros.....	4,0
NS/NC.....	0,4
TOTAL.....	145,6

Número de casos = 280; número de respuestas = 360.

conocida, descienden al sexto lugar en esta clasificación según el uso (con un 8,6 por 100). Utilizando las categorías manejadas por las cajas de ahorros, se aprecia que el disfrute se concentra en las actividades culturales. Mientras los que han disfrutado de las actividades culturales

han sido casi las tres cuartas partes (un 71,8 por 100), sólo un 18,4 por 100 lo ha hecho de la labor asistencial de las cajas, que parece, así, orientada a la tercera edad (7,5 por 100 de los casos, a lo que se podría añadir buena parte del 6,4 por 100 de los usuarios que mencionan via-

jes en general), y a los jóvenes (6,1 por 100) (véanse cuadros números 19 y 20).

Aunque una buena parte de los entrevistados desconoce el significado concreto de las actividades englobadas en la etiqueta «obra social», lo cierto es que, a la hora de enjuiciarlas, expresan mayoritariamente una opinión positiva. Dejando al margen al 16,3 por 100 que elude manifestar un juicio concreto, un 34,6 por 100 de los entrevistados estima que tales actividades representan «una aportación importante» a la vida cultural de España; algunos más (38,5 por 100) piensan que constituyen «una aportación modesta, pero estimable», mientras que sólo uno de cada diez (10,7 por 100) las califica como «una aportación casi irrelevante». En comparación con las iniciativas de tipo social y cultural que llevan a cabo los bancos, las cajas salen muy favorecidas. Aproximadamente tres cuartas partes de los entrevistados (72 por 100) consideran que las cajas atienden mejor a las necesidades sociales y culturales de la región; sólo un 6,5 por 100 atribuye esta ventaja a los bancos (cuadro n.º 21).

4. Las críticas al statu quo no calan en la opinión pública

Parece, pues, que, desde la perspectiva de la población, la obra social representa un importante activo de las cajas de ahorros. Ahora bien, conviene analizar en qué medida este activo está siendo contrarrestado por algunos pasivos que, en forma de críticas, se vienen escuchando durante los últimos años en la discusión pública. Con este propósito, hemos formulado en nuestra encuesta algunas preguntas relativas a cuatro inconvenientes asociados con las cajas de ahorros.

CUADRO N.º 21

Juicios sobre la obra social de las cajas de ahorros

	Porcentaje
Las actividades sociales y culturales de las cajas son una aportación...	
...importante en la vida cultural del país	34,6
...modesta, pero estimable	38,5
...casi irrelevante	10,7
NS/NC	16,3
Quién atiende mejor las necesidades sociales y culturales de la región	
— Las cajas	72,0
— Cajas y bancos	6,0
— Los bancos	6,5
— Ninguno de los dos	1,5
NS/NC	14,0

Número de casos = 1.209.

CUADRO N.º 22

«¿Quién cree Ud. que manda en las cajas/en los bancos?» (Pregunta abierta)

Actor u órgano	Cajas	Bancos
Estado, gobierno	18,7	13,2
Director.....	15,9	15,6
Presidente, alto directivo	13,0	14,3
Directiva, jefes	12,9	12,6
Accionistas, otros actores privados	11,8	17,2
Políticos	10,7	3,3
Gran capital	—	8,8
Comunidad autónoma, entidad local	7,2	0,1
Consejo de Administración.....	6,5	7,5
Trabajadores	1,3	0,3
Banco de España.....	3,1	5,9
Otros	9,8	14,8
NS/NC	36,0	29,2

Cajas: Número de casos = 774; número de respuestas = 890.

Bancos: Número de casos = 856; número de respuestas = 985.

Nota: Los porcentajes han sido calculados excluyendo a los que no tienen opinión («NS/NC»); de todas formas, *pro memoria*, se incluye el porcentaje de estos últimos sobre el total de encuestados.

CUADRO N.º 23

«¿Quién cree Ud. que manda en las cajas/los bancos?» (Por actores agrupados)

Tipo de actor	Cajas	Bancos
Públicos	40,6	22,6
Directivos	42,1	42,6
Privados	11,8	26,0
Otros	20,5	23,8
TOTAL	114,9	115,1

Cajas: Número de casos = 774; número de respuestas = 890.

Bancos: Número de casos = 856; número de respuestas = 985.

Se trata, en primer lugar, del excesivo margen de maniobra del que gozarían los directivos de las cajas de ahorros por no tener que atender a los intereses o demandas de los accionistas. Ello les permitiría decidir cómo distribuir los beneficios con menores constreñimientos, puesto que la comunidad local (que equivaldría de alguna manera a los accionistas de un banco) carecería del esquema de incentivos más propicio para controlar tales decisiones.

No obstante esa mayor discrecionalidad, los directivos dispondrían, en segundo lugar, de una autonomía limitada frente a las autoridades políticas. Como consecuencia de la politización de los órganos de gobierno y de la forma de elección de los altos cargos, los criterios financieros jugarían un papel secundario en la toma de decisiones estratégicas.

Junto a estas críticas, quienes cuestionan el mantenimiento de las cajas de ahorros han señalado, en tercer lugar, la creciente pérdida de peso de la obra benéfica social. La caída en la proporción que representan los gastos en obra social sobre los beneficios de las cajas demostraría cómo éstas incurren en una desviación de sus objetivos originales y, en buena medida, justificados por su *status* jurídico diferencial (21).

Por último, también se han manejado argumentos críticos que hacen hincapié en las reglas básicas de las economías de mercado, y, por tanto, en la necesidad de equiparar las condiciones en las que compiten bancos y cajas. Esta crítica ha tenido una manifestación reciente en las quejas por el supuesto privilegio del que disfrutan las cajas por poder adquirir bancos.

Una evidencia de la encuesta que afecta a las dos primeras críticas es el amplio desconocimiento sobre el gobierno de las entidades financieras. Al preguntar directamente a los encuestados quién manda en las cajas y quién en los bancos, más de un tercio (36,6 por 100) no sabe contestar a la primera cuestión y casi un 30 por 100 a la segunda. Entre el segmento de la muestra que cita al menos a un actor o una institución, hemos recogido respuestas muy variopintas. Una vez agrupadas mínimamente en categorías tal como refleja el cuadro n.º 22, arrojan una suerte de «hexarquía» muy similar en ambos tipos de entidades: seis agrupaciones de actores con frecuencias similares se destacan del resto. Así, al «estado» (o al «gobierno») lo menciona el 18,7 por 100 de los encuestados al referirse a las cajas y el 13,2 por 100 al referirse a los bancos; las respuestas que citan a los «directores» (22), «un presidente» (o «alto directivo»), y «una directiva colegiada» oscilan, en porcentajes casi idénticos para bancos y cajas, entre el 13 y el 16 por 100; a los «accionistas» (o los «socios») alude un 11,8 por 100 al referirse a las cajas y un 17,2 por 100 al hacerlo a los bancos. La sexta categoría más citada diferencia a cajas y bancos: en el caso de las cajas, este puesto lo ocupan «los políticos», con el 10,7 por 100 de los encuestados; en el caso de los bancos, el «gran capital», etiqueta en la que agrupamos las respuestas con ciertas connotaciones de poder y oligarquía, concentra el 8,8 por 100 de los casos.

Tres diferencias principales resaltan, pues, al comparar estas distribuciones de frecuencias: la mayor frecuencia con la que se menciona el «estado» ante la pregunta sobre quién manda en las cajas; la presencia específica

de «los políticos» en la «hexarquía» de las cajas; y la asociación del «gran capital» con la estructura de poder dentro de los bancos.

Si agrupamos a todos los actores citados por los entrevistados en cuatro grandes categorías («agentes públicos», «agentes privados», «directivos» y «otros»), observamos, por una parte, la práctica equivalencia del porcentaje de encuestados subsumidos en la categoría «directivos» en el caso de bancos y cajas (42,6 y 42,1 por 100, respectivamente); por otra, los esperables desequilibrios a favor de los «agentes públicos» en las cajas (40,6 por 100) frente a los bancos (22,6 por 100), y a favor de los «agentes privados» en los bancos (26,0 por 100) frente a las cajas (11,8 por 100) (cuadro número 23) (23).

En principio, parece persistir la opinión de que el poder de los ejecutivos sería bastante equivalente en bancos y cajas, mientras que los agentes públicos tendrían una participación mayor en las cajas que en los bancos. Una pregunta más específica sobre si los directivos tienen mayor capacidad de maniobra en bancos o cajas revela, sin embargo, que la autonomía atribuida a los directivos es claramente mayor en los bancos (52,6 por 100 de los encuestados) que en las cajas (15,1 por 100); sólo un 10,3 por 100 responde espontáneamente que es igual en ambos tipos de entidades.

Por otra parte, en contra de lo que quizá cabría esperar, al preguntar si los políticos influyen más en las cajas o en los bancos, un 42,2 por 100 responde que su influencia es mayor en los bancos. El resto de respuestas se reparte casi equitativamente entre quienes piensan que intervienen más en las cajas y quienes opinan que su peso es similar en

ambas entidades financieras (cuadro n.º 24).

Ahora bien, mientras las respuestas que apuntan un mayor margen de maniobra de los directivos en las cajas son uniformes a través de los distintos grupos de población que venimos considerando en el análisis de esta encuesta, en el caso de la influencia de los políticos sí cabe apreciar diferencias significativas entre distintos grupos de población. En efecto, mientras, excluidos los que no contestan, un 23,7 por 100 de la muestra señala a las cajas como lugar de mayor influencia de los políticos, entre los que han cursado estudios superiores el porcentaje asciende a 43,7 por 100, entre los que reúnen características que les identifican como de *status* familiar alto, a un 55,6 por 100, y entre los que cuentan en sus hogares con ingresos mensuales superiores a las 300.000 pesetas, a un 42,7 por 100. Crean asimismo muy por encima de la media que los políticos influyen en las cajas quienes son clientes de banco y quienes disponen de cuentas en más de una entidad.

Resumiendo, aunque diversos indicios apuntan que el público español percibe que los agentes públicos tienen mayor capacidad de decisión en cajas que en bancos y que los directivos disponen de mayor margen de maniobra en bancos que en cajas, no parece tener la impresión de que las decisiones de los bancos, a diferencia de las de las cajas, no están mediatizadas por el poder político.

Pasando al tercer argumento crítico respecto a las cajas señalado arriba, el decrecimiento del porcentaje de beneficios destinado a la obra social, la evidencia recogida en la encuesta sugiere que esa impresión no prevalece entre los ciudadanos. Casi la mi-

CUADRO N.º 24

Argumentos pertinentes al gobierno de la empresa

	«Por lo que Ud. sabe sobre cómo están organizados los bancos y las cajas, ¿dónde cree Ud. que los directivos tienen mayor margen de maniobra para tomar las decisiones importantes?»	«¿Dónde cree Ud. que influyen más los políticos, en los bancos o en las cajas?»
En los bancos	52,6	42,2
En las cajas	15,1	18,8
Por igual	10,3	18,6
NS/NC	22,0	20,4

Número de casos = 1.209.

CUADRO N.º 25

«Pensando en los últimos cinco años, ¿cree Ud. que durante ese período, las actividades sociales y culturales de las cajas de ahorros...?»

	Porcentaje
...han crecido	46,2
...se han mantenido	30,8
...han disminuido.....	6,5
NS/NC.....	16,5

Número de casos = 1.209.

tad de los entrevistados piensa que las actividades de la obra social de las cajas han crecido en los últimos cinco años; algo menos de un tercio cree que se han mantenido, mientras que un 6,5 por 100 sostiene que han sufrido una reducción (cuadro n.º 25).

En cuanto al cuarto argumento crítico contra las cajas, el que alude a las ventajas que obtienen para operar en el mercado con respecto a los bancos, tomamos como ejemplo para sondear la opinión la polémica sobre la capacidad de las cajas de adquirir bancos. De acuerdo con los resultados de la encuesta, parece que el público español apenas ha reparado en esta discusión. Sólo un par de meses después de que se discutiera en las pági-

nas económicas de los periódicos, no más de un 17,5 por 100 recordó haber leído u oído hablar de ella. Requerimos un juicio de los conocedores de este debate preguntándoles si estaban a favor o en contra de que las cajas de ahorros pudieran adquirir bancos, pero éstos no pudieran comprar cajas. Casi uno de cada dos de los conocedores de la polémica se pronunció en contra de este estado de cosas, aproximadamente el doble de los que se pronunciaron a favor. Aunque el número de encuestados que responde es demasiado reducido para extraer conclusiones generalizables, a efectos ilustrativos, cabe señalar que los contrarios a la existencia de esta diferencia a favor de las cajas basan sus opiniones en los requisitos del libre

mercado y en la igualdad de condiciones, derechos u oportunidades de ambas entidades. Entre los partidarios de que las cosas sigan como hasta ahora, destacan por su frecuencia los que atribuyen una ventaja para los clientes, sobre todo, para los más humildes; los preocupados por la posibilidad de que, a través de su adquisición por parte de los bancos, las cajas puedan perder su finalidad social; y los que contemplan esta facultad de las cajas como un medio para limitar el poder de los bancos e impedir que acaparen todo el negocio financiero (cuadro n.º 26).

Y es que, independientemente de que no se consideren justos los desequilibrios en la capacidad de adoptar decisiones financieras entre bancos y cajas, que estas últimas pierdan poder respecto a aquéllos no agrada al público. Antes bien, aparentemente persiste la idea de que el reforzamiento de las cajas favorece a los clientes. Hacia semejante conclusión apuntan las respuestas a una pregunta sobre la opinión acerca de la fusión de las cajas. A un 66,0 por 100 de los entrevistados les parece bueno para los clientes; un 16,7 por 100 opina lo contrario, y un 17,3 por 100 carece de opinión. Tal relación de proporciones no varía a través de los grupos de encuestados que hemos considerado, salvo entre los mayores de 69 años, quienes muestran mayor rechazo a las fusiones. Mientras que el porcentaje total de la muestra de los que no las aprueban (excluidos los que no contestan) es de 20,1 por 100, entre los que cuentan 70 o más años sube casi 10 puntos porcentuales.

De acuerdo con esta aprobación de cambios que redunden en un reforzamiento de las cajas de ahorros respecto a los bancos, la privatización de las cajas no suscita el apoyo del público

CUADRO N.º 26

Postura acerca de que las cajas puedan comprar bancos pero no viceversa (entre quienes han leído u oído hablar de eso)

Tipo de respuesta	Porcentaje
A favor	26,3
— límites a los bancos	5,2
— beneficia a los clientes.....	4,8
— bueno para el mantenimiento del fin social de las cajas	4,3
— en general, otros	13,5
En contra	49,4
— equiparación de condiciones	28,0
— libre mercado.....	7,8
— otros.....	13,3
Juicio no claro	7,4
No opina, no informado, no le importa	7,1
NS/NC.....	10,5
TOTAL	102,4

Número de casos = 211; número de respuestas = 216.

CUADRO N.º 27

Fusiones y privatización

«Como quizá sepa, en los últimos años, algunas cajas se han ido uniendo a otras formando entidades mayores. En principio, ¿le parece a Ud. que esto es bueno para los clientes o no?»

	Porcentaje
Sí	66,0
No	16,7
NS/NC.....	17,3

«¿Piensa Ud. que, en España, las cajas de ahorros deberían seguir como ahora, o por el contrario, que deberían convertirse en entidades privadas?»

Seguir como ahora	60,2
Privatizar.....	16,8
NS/NC.....	23,0

Número de casos = 1.209.

CONCLUSIONES: SUPERVIVENCIA, DEBATE Y DIVERSIDAD

Con la reserva que imponen los resultados de una encuesta sobre un tema que aparentemente suscita limitada atención e interés entre la población española, cabe afirmar, en términos generales, que a los ojos de la opinión pública las cajas de ahorros están superando con cierto éxito los dos grandes desafíos que hemos analizado en este trabajo: el de la competición con los bancos y el de la defensa de su imagen corporativa.

Respecto al primero de estos retos, las respuestas de los encuestados sugieren que, aun cuando las cajas carecen de la notoriedad pública de los bancos, los servicios que prestan son evaluados algo más positivamente que los de éstos. Este dato positivo tiene, sin embargo, un contrapunto importante. La encuesta pone de relieve una tendencia hacia la homogeneización, manifiesta en dos vertientes: por un lado, son muchos los que actualmente no perciben, o apenas perciben, diferencias entre los bancos y las cajas; por otro, los perfiles distintos de los clientes de unos y otras están perdiendo nitidez. Esta conclusión, junto con la evidencia que apunta la importancia de criterios de racionalidad limitada a la hora de elegir la entidad financiera con la que se trabaja (como la cercanía geográfica o la comodidad), indican la relativa fragilidad de la base sobre la que se asienta la ventaja de imagen que las cajas parecen tener hoy día sobre los bancos. De todo ello se desprende que las cajas tendrían que seguir haciendo esfuerzos para mantener ofertas competitivas frente a los bancos y, cada vez menos, podrían adoptar decisiones estratégicas

español. Aunque cerca de uno de cada cuatro entrevistados no tiene una opinión formada respecto a esta cuestión, de los que emiten un juicio, sólo el 21,8 por 100 se muestra partidario de tal transformación (cuadro n.º 27).

Esta opinión general muestra algunas variaciones por grupos socio-demográficos y tipos de

comportamiento. Si centramos la atención en los partidarios del cambio, cabe observar que abundan relativamente, entre los varones (26,3 por 100), los encuestados con estudios medios y superiores (24,1 por 100), quienes tienen ingresos familiares más elevados (28,1 por 100) y, en particular, los que son clientes de bancos (30,9 por 100).

fundadas en la atracción que ejercen sobre un tipo de cliente particular.

En cuanto al segundo de estos retos, hemos anotado que el quicio de la cuestión está probablemente en la práctica reguladora del Banco de España, basada, al parecer, casi exclusivamente, en el criterio de la solvencia de las entidades; de lo que se deduce que esta actividad reguladora sólo resultaría en presiones de cambio por su parte si los medios actuales a disposición de las cajas no fueran suficientes para mantener con garantías su solvencia.

Los partidarios del cambio del *statu quo* en estos temas tendrían que vencer esa resistencia principal, pero también lidiar en otra plaza, la plaza pública, en la que, como muestra el análisis de nuestra encuesta, el público tiene todavía una cierta querencia a favor de las cajas de ahorros. Los argumentos de los críticos del estado de cosas no encuentran demasiado eco en la población, ni siquiera el que pueda parecer más obvio: el que habla del riesgo de politización de las cajas. Ya vimos que la mayoría atribuye una mayor influencia a los políticos en los bancos. El argumento de las manos excesivamente libres de los directivos de las cajas, a veces formulado desde el mundo de los bancos, es todavía menos compartido, como si una mayoría de la gente pensara que los representantes de los bancos ven la paja en el ojo ajeno mas no la viga en el propio. El de la igualdad de condiciones en el mercado parece calar algo más, aunque sólo hemos podido analizar un grupo reducido, precisamente el de los más informados al respecto, e incluso dentro de este grupo hay una cierta resistencia al cambio. Esta resistencia seguramente tiene que ver con tres de los argumentos

más mencionados por quienes ven bien que las cajas puedan comprar bancos pero no viceversa: el mejor trato de las cajas a los clientes de menor nivel económico, el desempeño de fines sociales por parte de éstas y la conveniencia de poner límites al predominio de los bancos. Estas tres grandes afirmaciones seguramente resumen los principales problemas de imagen pública que siguen teniendo los bancos en España, tal y como se ha trasladado en nuestro análisis (en las dos partes en las que lo hemos dividido). Teniendo en cuenta lo anterior, es lógica la escasa inclinación presente en el público hacia la privatización de las cajas de ahorros.

Por su parte, los defensores de la permanencia de las cajas de ahorros como entidades distintas deberían tener en cuenta otros resultados de nuestro análisis. En primer lugar, a la luz de los altos índices de no respuesta, y, por tanto, de la presumiblemente notable indiferencia social ante el tema, convendría que no extrajeran conclusiones demasiado optimistas respecto al grado de compromiso de la ciudadanía española con el mantenimiento de las cajas de ahorros como instituciones diferenciadas. Asimismo, si lo netamente distinto de las cajas de ahorros es el carácter peculiar del dividendo que reparten, parece lógico que se preocupen por el relativamente escaso conocimiento de él (en concreto, o como etiqueta: «obra social») que hay en la población, sobre todo a la vista de que los juicios favorables a la obra social aumentan con el conocimiento de ésta, y de que este conocimiento no abunda entre quienes, puede pensarse, son destinatarios naturales de la obra social (los sectores con menos recursos de la sociedad). Deberían darse cuenta de que dos de las

dimensiones de esa obra social (la cultural y la asistencial) empujan a las demás; esto puede ser un problema o no serlo, según como los gestores de esta obra pretendan orientarla. Habrían de tomar nota, por último, de los grupos sociales en los que, en general, es más frecuente una inclinación a los juicios críticos de su forma de gobierno o al cambio en la configuración jurídica del sector: los de más ingresos, los ocupados (frente a los no activos), los más educados, los más jóvenes, y los más sofisticados financieramente (esto es, los que tienen cuentas en más entidades y los que han contratado más productos y servicios financieros).

En cualquier caso, parecería razonable que bancos y cajas, autoridades reguladoras y el resto de los agentes financieros tuvieran en cuenta, precisamente, la probable evolución del público al que se dirigen, de la cual se han apuntado algunas pistas en este trabajo. En su vertiente de clientes de servicios financieros, las gentes son cada vez más conscientes de sus necesidades y de sus capacidades de elección (y negociación). En su vertiente de ciudadanos, son cada vez más educados y resistentes a retóricas de persuasión, vengán de donde vengán, que no tengan que ver con sus experiencias concretas, incluidas aquellas atinentes a sus comportamientos económicos.

Las economías de mercado actuales albergan una variedad amplia de formas institucionales, desde las empresas privadas (propiedad de uno, varios o una gran cantidad de «accionistas») a las empresas públicas o estatales, pasando por figuras tales como las cooperativas, las empresas propiedad de una fundación, o, en nuestro caso, las cajas de ahorros. Nuestro trabajo

no se ha pronunciado acerca de si esa diversidad debe mantenerse o, por el contrario, es conveniente caminar hacia una equiparación, en última instancia, jurídica de las empresas que operan en los mercados, como, por ejemplo, parecen implicar los críticos de las cajas de ahorros en España. Pero, en términos generales, somos receptivos a la analogía que puede hacerse entre los temas de la diversidad institucional y la biodiversidad (24), y, por tanto, a la comparación de la vida económica con la vida natural que afirma que, lo mismo que la naturaleza «prospera» produciendo en exceso formas de vida (especies), o incluso individuos, y muchas de ellas (y de ellos), digámoslo así, fracasan evolutivamente, las economías de mercado prosperan, en los medios concretos en que se asientan, arrojando «a la intemperie» una multiplicidad de especies empresariales, de las que unas sobreviven y otras no. Sin embargo, estamos menos tentados a compartir un correlato de este argumento que insinúa que, al igual que hay que proteger aquella diversidad biológica (hay que evitar que desaparezcan miles y miles de especies por la acción consciente o inconsciente de los humanos), también habría que proteger, mediante la regulación adecuada de los mercados, la diversidad de especies en sectores como el que hemos analizado. Y lo estamos menos en la medida en que, en bastantes ocasiones, la diversidad es, precisamente, producto de decisiones estatales o públicas inerciales sumamente discutibles.

Quizá quepa dejar esta discusión general, por ahora, donde, implícitamente, la sitúan nuestros entrevistados, consumidores de productos y servicios financieros, quienes, como acabamos de señalar, tienen la última palabra,

mediante sus comportamientos y las demandas de productos financieros, y ciudadanos con cierta voz en qué destino dar a los beneficios de las empresas. En el corto y el medio plazo, seguramente sean las autoridades financieras, o las propias empresas financieras, quienes marquen los criterios de éxito o de supervivencia (por seguir con la comparación evolucionista), pero en el largo plazo, especialmente en los mercados abiertos, son los consumidores quienes contribuyen decisivamente a poner los límites a la experiencia y a garantizar esa supervivencia institucional, sobre todo en la medida en que acumulan recursos (educativos y otros de experiencia directa) que les permiten superar algunos de los límites más usuales de su racionalidad económica.

NOTAS

(1) Este artículo se concluyó en mayo de 1997. Por eso, no recoge, en su apartado correspondiente, la discusión pública sobre bancos y cajas posterior a esa fecha. Un somero repaso a la prensa diaria y económica publicada desde entonces hasta hoy (enero de 1998) revela, en todo caso, que ese debate no ha variado sustancialmente.

(2) Sobre el problema de las *non-attitudes*, véase, por ejemplo: Herbert ASHER, *Polling and the public* (Washington, D.C., Congressional Quarterly Inc., 1995), págs. 24-41.

(3) Construida combinando la profesión y el nivel de estudios del cabeza de familia.

(4) El lugar clásico sobre estas cuestiones es: J. G. MARCH y H. SIMON, *Organizations* (Nueva York, John Wiley and Sons, 1958). Hay edición española: J. G. MARCH y H. SIMON, *Teoría de la organización* (Barcelona, Ariel, 1961).

(5) *El Mundo*, 11 de junio de 1995, página 69; *El País*, 14 de junio de 1995, pág. 52.

(6) Citado en *El Mundo*, 17 de octubre de 1995, pág. 72; *El País* (Negocios), 10 de noviembre de 1996, pág. 3.

(7) *El País*, 19 de marzo de 1996, página 49; *El Mundo*, 18 de marzo de 1996, pág. 65.

(8) *El País* (Negocios), 7 de abril de 1996, página 2.

(9) Desde la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), se recordó a los bancos que sí podían adquirir redes de oficinas de las cajas, a lo que, hasta entonces,

no habían estado muy dispuestos, quizá porque tendrían que haber dedicado, entonces, parte de sus beneficios a obra social, como las cajas (*El Mundo*, 18 de marzo de 1996, página 65). José Luis Leal volvió a insistir en sus argumentos tras la asamblea anual de la AEB, reclamando cambios en la naturaleza jurídica de las cajas. La CECA respondió inmediatamente con una nota denunciando la falta de respeto que mostraban las declaraciones de Leal hacia la actividad de las cajas de ahorros, llegando a ver «intereses espurios» tras los argumentos del presidente de la AEB (según lo refería *El País*, 27 de marzo de 1996).

(10) Así, por ejemplo, Manuel Pizarro, presidente de Ibercaja, reconociendo los riesgos teóricos de politización, apeló a las «realidades» de buenos resultados y gestión de las cajas, así como a su solvencia, para señalar lo injusto de las críticas de politización (*ABC*, 19 de marzo de 1996, pág. 42). Semanas antes, el presidente del Banco Santander, Emilio Botín, había llevado el argumento al nudo de la cuestión, al advertir del riesgo de desnaturalización del «papel singular y muy positivo» que habían desempeñado las cajas si seguían por la vía de adquirir bancos y descuidaban su función social (*El País*, 19 de marzo de 1996, pág. 49). Del mismo modo, José Luis Méndez, director general de Caixa Galicia, había recordado un mes antes: «Si las cajas de ahorros cometen el error de dejar la obra social, ya no tendrán el principal elemento diferenciador respecto a las otras entidades financieras» (*ABC*, 18 de febrero de 1996, pág. 66).

(11) Véanse los argumentos defendidos por Emilio Botín y José Luis Méndez, recogidos en la nota anterior.

(12) *El País*, 12 de junio de 1991, pág. 57.

(13) Texto recogido de las páginas de Internet del Banco de España (<http://www.bde.es/ultinfo/discurso/170696.htm>).

(14) En esa línea se manifestaron, a lo largo de 1991 y 1992, personalidades como Enrique Fuentes Quintana, entonces director de la Fundación FIES (*ABC*, 14 de julio de 1991, pág. 75); o Carlos Solchaga, en junio de 1992, Ministro de Economía (*El País*, 6 de junio de 1992, pág. 49). El debate se había avivado a comienzos de los noventa por la publicación del llamado *Informe Revell* (Jack REVELL, *El futuro de las cajas de ahorros. Estudio de España y el resto de Europa*, Madrid, Fundación FIES, 1989), que, de todas formas, no se pronunciaba a favor de la privatización como mejor estrategia competitiva, sino, más bien, de la cooperación entre las cajas y el compartimiento de servicios comunes.

(15) Consejos que adquirieron carácter vinculante con la obligación legal de destinar a reservas la mitad de los beneficios desde 1992.

(16) En Europa, las cajas han seguido mezclas parecidas, aunque, en algunos casos, los requisitos de viabilidad económica y financiera han llevado a los reguladores a impulsar o permitir cambios sustanciales en la naturaleza jurídica de las entidades. En Italia, por ejemplo, se optó por un modelo que convierte a cada caja en una fundación que posee acciones de una sociedad mer-

cantil: ésta se ocupa del negocio bancario, y la fundación, con los dividendos obtenidos, de cumplir los fines sociales. En el Reino Unido, el cambio fue más radical, de modo que, mediante fusiones sucesivas, el grupo de entidades equivalentes a las cajas de ahorros acabó por transformarse en uno de los principales bancos privados del país.

(17) Como recordó en la última asamblea anual de la CECA, junto con la habitual recomendación de prudencia al explorar territorios poco conocidos, Luis Ángel Rojo, a finales de junio de 1996, quien eludió pronunciarse acerca de si eran necesarias, por mor de su competitividad, nuevas fusiones de cajas (*El Correo*, 28 de junio de 1996, pág. 39; *El Mundo*, 28 de junio de 1996, pág. 66).

(18) Representantes del partido declararon en otoño de 1995 no advertir la más «mínima demanda social para desnaturalizar las cajas y proceder a su mercantilización» (*ABC*, 19 de octubre de 1995, pág. 43). En la misma línea se han pronunciado después Cristóbal Montoro, tras las elecciones generales de marzo de 1996 (*El Mundo*, 1 de abril de 1996, pág. 61; 28 de mayo de 1996, página 68), e incluso el actual ministro de Economía, Rodrigo Rato, en la LXXIII asamblea de

la CECA, quien, apoyando el *status* jurídico de las cajas, recordó que «deben mantener una identidad que les permite tener unas relaciones con la sociedad que son valoradas positivamente, tanto por ésta como por el Gobierno» (*ABC Electrónico*, 27 de junio de 1996). Sobre el acuerdo entre el PP y CC.OO., véase *El País*, 8 de septiembre de 1996, pág. 45.

(19) Si acaso, algún representante del gobierno, como el Secretario de Estado de Economía, Cristóbal Montoro, ha podido hacerse eco de voces del sector de las cajas a favor de la posibilidad de fusión de cajas de distintas comunidades autónomas, como medio para competir mejor en la unión económica y monetaria europea (*El País*, 23 de enero de 1997, pág. 52; *ABC*, 25 de enero de 1997, pág. 38).

(20) En Rafael TERMES, ed., *Libro blanco sobre el papel del Estado en la Economía Española* (Madrid, Instituto Superior de Estudios Empresariales, 1996), pág. 696.

(21) La caída en la proporción que representan los gastos en obra social sobre los beneficios se ha debido, principalmente, a dos factores: los cambios en el impuesto de sociedades, que ha resultado también más gra-

voso para las cajas, y los requerimientos legales acerca de la dotación de reservas.

(22) En las transcripciones casi literales de las respuestas abiertas efectuadas durante las entrevistas no queda del todo claro a quién se refieren los encuestados con esta denominación, aunque en bastantes ocasiones suele aparecer como «director de la sucursal». Creemos que lo más probable es que los encuestados se estén refiriendo a la figura de autoridad más próxima y visible: el director de las sucursales bancarias o de las cajas, y, por eso, recogemos estas respuestas en una categoría distinta a la de alto directivo.

(23) La categoría «públicos» agrupa las menciones al «Estado», la «Comunidad Autónoma», los «políticos» y el «Banco de España»; la categoría privados subsume a «accionistas» y «gran capital»; la categoría «directivos» engloba las referencias al «presidente», la «directiva» y el «director».

(24) Véanse: Kevin J. GASTON, ed., *Biodiversity: a biology of numbers and difference* (Oxford, Blackwell Science, 1996); Edward O. WILSON, *The diversity of life* (Cambridge, Mass., Harvard University Press, 1992).

Resumen

El artículo analiza los resultados de una encuesta de 1996 sobre las actitudes de los españoles acerca de las cajas de ahorros en España. El análisis pretende, sobre todo, describir las actitudes y opiniones de la población acerca de como están respondiendo las cajas a dos retos básicos: el de la competencia con otros tipos de entidades financieras y el de la salubridad financiera; y, por otro lado, el de su justificación pública, es decir, su capacidad para mantener una imagen acorde con sus objetivos y señas de identidad distintivos. Además, el trabajo ofrece explicaciones tentativas sobre esas actitudes, y sugiere una discusión general del problema en los términos de una teoría de la diversidad institucional.

Palabras clave: cajas de ahorros, competencia, diversidad institucional, salubridad financiera.

Abstract

This article analyzes the findings of a 1996 survey on Spaniards' attitudes towards saving banks in Spain. Its aim is mainly descriptive of the population's attitudes and opinions regarding how savings banks are meeting two main challenges: that of succeeding in the competition with commercial banks while keeping sound balances; and that of keeping an image in accordance with their distinctive goals and identity. Besides, the article offers some tentative explanations of these attitudes, as well as it suggests a general discussion of these issues in the framework of a theory of institutional diversity.

Key words: saving banks, institutional diversity, competition.

JEL Classification: G21, G20, G14.