

El Sector Bancario en Canarias

The Banking Sector in Canary Island.



Autor: **Couto Fernández, Adrián José**

Grado en Contabilidad y finanzas:

Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Curso 2018/2019

Convocatoria (9 de Julio de 2019)

Tutorizado por: Alicia Correa Rodríguez

RESUMEN

El objetivo de este trabajo, es realizar una comparativa entre las distintas entidades financieras que operan actualmente en Canarias con la finalidad de identificar diferencias en el perfil de sus clientes, sus estrategias comerciales, sus principales ratios, y su volumen de crecimiento en las Islas, entre otras variables.

Para ello y como modelo base, utilizaremos a la entidad financiera canaria, Cajasiete Sociedad Cooperativa de Crédito, y realizaremos la comparativa con otras dos entidades que tienen el volumen de mercado más alto en las Islas, Banco Santander S.A y Caixabank S.A

La metodología que utilizaremos a lo largo de todos los epígrafes del presente trabajo, es la comparativa mediante datos, cifras y memorias aportadas por las entidades, además de por otras fuentes y bases de datos.

Palabras clave: Entidad, financiera, comparativa, Canarias.

ABSTRACT

The objective of this degree thesis is to make a comparison between the different financial entities that presently operate in the Canary Islands in order to identify differences in the profile of their clients, their commercial strategies, their main ratios, and their volume of growth in the Islands, among other variables.

For this and as a base model, we will use the Canarian financial entity Cajasiete Sociedad Cooperativa de Crédito, and we will make the comparison with two other entities that have the highest market volume in the islands, Banco Santander S.A and Caixabank S.A.

The methodology that we will use throughout all the epigraphs of the present work, is the comparison using data, figures and financial accounts provided

by the entities, as well as by other sources and data bases.

Keywords: Financial, entities, comparison, Canary.

ÍNDICE:

1- Introducción	3
2- Situación económica actual de España y de las Islas.....	4
3- Entidades financieras en España y en Canarias.....	4
3.1 Descripción	4
3.2 Presentación de entidades	5
3.3 Principales diferencias entre las entidades.....	7
4- Análisis de los indicadores de dimensión y crecimiento de las entidades financieras .8	
4.1 Análisis de la dimensión de las entidades financieras.....	8
4.2 Análisis del potencial de crecimiento.....	13
5- Análisis de los ratios de las distintas entidades.....	16
6- Análisis de las estrategias de comercialización y potenciales clientes.....	19
7- Conclusiones.....	22
8- Referencias bibliográficas.....	24

ÍNDICE DE CUADROS Y GRAFICOS:

Cuadro 1: Resumen presentación entidades	7
Cuadro 2: Comparativa activos	8
Cuadro 3: Comparativa pasivos	9
Cuadro 4: Comparativa patrimonio neto.....	9
Cuadro 5: Análisis Resultado Horizontal y Vertical Santander.....	10
Cuadro 6: Análisis Resultado Horizontal y Vertical Caixabank	11
Cuadro 7: Análisis Resultado Horizontal y Vertical Cajasiete	11
Cuadro 8: Resumen Resultados	12
Gráfico 9: Evolución activos y pasivos Santander.....	13
Gráfico 10: Evolución activos y pasivos Caixabank	14
Gráfico 11: Evolución activos y pasivos Cajasiete	14
Gráfico 12: Comparativa resultados.....	15
Cuadro 13: Comparativa de Ratios de las Entidades.....	18

1- INTRODUCCIÓN

El sector bancario en Canarias, y a nivel Nacional e Internacional, juega un papel principal y primordial para la economía de los países, así como para las necesidades de los consumidores y de las empresas, pues, gracias a estas instituciones podemos obtener la liquidez para fines muy variados como pueden ser, iniciar una actividad empresarial, adquirir una vivienda o un coche, la construcción de un edificio o casa, el pago del personal contratado, etc. También podemos realizar multitud de transacciones diarias desde nuestros dispositivos y oficinas, desde una transferencia, hasta un pago de un recibo de una Administración Pública. También sirven para salvaguardar nuestros ahorros, sin que tengamos el efectivo en nuestras viviendas o en cualquier otro lugar inseguro. Por este motivo y por mi recién incorporación a la plantilla de una Entidad Financiera, he decidido realizar el presente estudio que tiene por objetivo analizar la evolución Sector Bancario en el Archipiélago y en la Península, comparando a los principales competidores en las Islas Canarias y a nivel Nacional. De forma que podamos identificar diferencias en el perfil de sus clientes, sus estrategias comerciales, sus principales ratios, y su volumen de crecimiento en las Islas, entre otras variables.

Cabe destacar, que el sector financiero en España ocupa el séptimo lugar en la generación de PIB (Producto Interior Bruto) con un 9,54%¹ de aportación. Es por ello, que resulta sumamente importante para la economía del país, así como para su crecimiento. Como dato relevante, debemos destacar que a finales del año 2018, el 94% de la población² de España, es decir, unas 44 millones de personas aproximadamente, tenían abierta una cuenta corriente con una entidad financiera, otro dato más que demuestra la importancia de este sector.

2- SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL DE ESPAÑA Y DE LAS ISLAS CANARIAS

El último informe económico trimestral publicado por el Banco de España³ en 2019, muestra una pequeña desaceleración a nivel mundial, esta desaceleración es debido a las incertidumbres que existen por las tensiones comerciales producidas por países como Estados Unidos y China.

Sin embargo, centrándonos en lo que a España respecta, la economía ha mantenido un notable dinamismo, conservando su nivel de crecimiento del PIB en el primer trimestre del año 2019 en un 0,6%, un ritmo de avance similar al obtenido en el año 2018. No obstante, y como consecuencia de las tensiones comerciales mundiales, en el último trimestre del pasado año, se vieron reducidas el número de exportaciones, que por otro lado se compensaron con la demanda interna, por lo tanto, continúa en el mismo nivel de crecimiento. El consumo privado y la creación de empleo, son los precursores del mantenimiento de la línea de crecimiento. Atendiendo a los datos de empleo, la población activa a nivel nacional se mantiene en torno a las 19.500.000

¹ Instituto Nacional de Estadística (INE) www.ine.es Consulta 2019,10 de Abril.

² Olivia Feldman "Help my Cash". *Crónica Business* (junio 2018) <http://xurl.es/h8rtl>

³ Informe del BDE informativo acerca de la economía nacional y global <http://xurl.es/vtp7r>

personas, mientras que la tasa de paro, según los últimos datos recogidos ha disminuido en un 2,10% estableciéndose en un 14,45% en el último trimestre de 2018.

En Canarias, según los datos del Instituto Canario de Estadística en su informe económico trimestral, en el cuarto trimestre de 2018, el PIB creció un 0,3%, interanualmente un 2,1%. Igualmente, si atendemos a los datos de empleo, observamos que la tasa de desempleo disminuyó un 7,40% en el último año, y el número de población activa aumentó un 0,89%, llegando a las 1.141.600 personas. La tasa de paro se encuentra entorno al 20%⁴. Debemos añadir también, que han aumentado las empresas inscritas a la Seguridad Social, al igual que la creación de sociedades mercantiles. El sector “turístico” también ha mostrado un importante dinamismo, recibiendo a 22.433.376 de turistas en el año 2018 a las Islas Canarias, un 3.1% más que en el año anterior. Con estos datos y estadísticas, se prevé un escenario favorable para continuar con el crecimiento económico y financiero en las Islas.

3-. ENTIDADES FINANCIERAS EN ESPAÑA Y CANARIAS

3.1. DESCRIPCIÓN

En España, actualmente, existen 271 Instituciones Financieras Monetarias⁵, en adelante IFM, el Banco de España las define como: “entidades de crédito residentes en la zona cuya actividad consiste en recibir depósitos o sustitutos próximos de los depósitos de entidades distintas de las IFM y en conceder créditos o invertir en valores por cuenta propia”.

Entre todas las entidades financieras que operan en España, podemos encontrar nombres tan conocidos como Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA, Banco Santander SA, Bankia SA, CaixaBank SA, Cajasiete Caja Rural S.C.C, ING Bank, etc.

En Canarias, debido al número de habitantes y a la zona geográfica, la cantidad de entidades que operan en las Islas físicamente, se reduce a más de la mitad. Entre las más destacadas se encuentran: CaixaBank SA, Cajasiete Caja Rural S.C.C, y Banco Santander SA. Cada una de las cuales, de mayor a menor número de oficinas que disponen en el territorio Canario.

Cabe añadir que en España existen 26.166⁶ oficinas bancarias repartidas por todo el territorio nacional a finales de 2018, unas 17.873 menos que en el año 2008⁷, debido a la reestructuración que ha sufrido el sector bancario, el objetivo de la rentabilidad por oficina y la banca electrónica. Este movimiento ha llevado a pequeñas poblaciones, localizadas principalmente en el centro de

⁴ Gobierno de Canarias ISTAC "Contabilidad trimestral Canarias". (Consultado 15 de Abril, 2019)

<http://www.gobiernodecanarias.org/istac/>

⁵ Banco De España "Lista de instituciones Financieras Monetarias IFM". (2019, 10 mayo).

https://www.bde.es/webbde/es/estadis/ifm/if_es.html

⁶ Silvia Fernández. (2018, 9 abril). 545 sucursales menos en Canarias y el ajuste sigue. Recuperado 5 abril, 2019, de <https://www.canarias7.es/economia/empresas/545-sucursales-menos-en-canarias-y-el-ajuste-sigue-AH4119516>

⁷ Jiménez Gonzalo, Concha, y Tejero Sala, Helena (2019, 18 mayo). “Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España”.

https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf

la Península Ibérica y poblaciones rurales, a carecer de una oficina bancaria en su municipio. Actualmente se encuentra afectada en torno al 2.7% de la población Española.

En Canarias, solamente contamos con 923, es decir, un 3.34% del total de oficinas en el territorio Nacional. Es por ello, que la operativa física de las entidades en el Archipiélago cada vez es más escasa, debido a las nuevas líneas de actuación y sobre todo a la banca por internet, que actualmente se encuentra en auge. Según muestra la última encuesta realizada por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI, sobre “Las TIC en los hogares Españoles” se sitúa en un 53,7%⁸ de los internautas mayores de 15 años que utilizan este servicio, continuando con su tendencia alcista.

3.2. PRESENTACIÓN DE ENTIDADES

3.2.1 Caixabank S.A

Caixabank S.A es una entidad financiera creada en Cataluña en el año 1904, por Francesc Moragas, bajo el nombre de “Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares” comercialmente conocida como La Caixa. Su objetivo principal en ese momento era el estímulo del ahorro y de la previsión⁹. A lo largo de sus años de vida hasta la actualidad, ha sufrido diversas fusiones con otras cajas y bancos. Entre las más significativas, encontramos que en 1990 se fusionan con Caja de Ahorros y Montes de Piedad de Barcelona, pasando a ser la primera entidad de ahorros de España. En 2010 se produce la fusión con Caixa Girona, importante fusión para ampliar el dominio en Cataluña. En 2011 se constituye el grupo Caixabank, año en el cual da su salida a bolsa, pasando La Caixa a ser parte de este grupo. En 2012 absorbe Banca Cívica (Caja Navarra, **CajaCanarias**, Caja de Burgos y Cajasol)

Cabe añadir que debido a esta última fusión, Caixabank se coloca entre las principales entidades financieras a nivel nacional y a nivel Canario, puesto que, al absorber Banca Cívica, que anteriormente era un grupo de Cajas de Ahorros, integrada por CajaCanarias, consiguió una buena proporción del volumen de negocio en las Islas.

Actualmente Caixabank SA, es un banco cotizado en el mercado de valores desde Julio de 2011, que como indica su condición de Sociedad Anónima, busca la mayor rentabilidad para sus accionistas. La Entidad cuenta con 4.706 oficinas a nivel nacional, de las cuales, 247¹⁰ se encuentran en las Islas, según consta en los datos de la web de la entidad. Este gran número de oficinas es debido a lo anteriormente nombrado, es decir, la absorción de CajaCanarias, heredando así La Caixa sus locales comerciales y sus clientes.

⁸ ONTSI “Las tic en los hogares españoles” (1T/2018. (2018, 30 Octubre). Consultado 14 de Abril de 2019 <https://www.ontsi.red.es/ontsi/es/content/lix-oleada-del-panel-hogares-%E2%80%99Clas-tic-en-los-hogares-espa%C3%B1oles%E2%80%9D-1t2018>

⁹Caixabank “Historia del grupo Caixabank” (2016, 20 Mayo). Consultado 14 de Abril de 2019 https://www.caixabank.com/deployedfiles/comunicacion/Enlaces/Historia_final.pdf

¹⁰ Consulta Oficinas IFM, Banco de España. (2019, 22 Mayo) <https://bit.ly/31WUkvJ>

Según datos de su Web, a nivel nacional cuenta con 15.7 millones de clientes, 386.482 millones de € en activos totales y 37.440 empleados.

3.2.2 Cajasieta, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito.

Cajasieta, es una Sociedad Cooperativa de Crédito Limitada que fue fundada en 1962 en Santa Cruz de Tenerife por un grupo de cooperativistas agrarios, con el objetivo principal de desarrollar y atender las necesidades del Sector Agrario. Posteriormente en el año 1970, es cuando se produce su principal desarrollo. Con la entrada de la Ley de Cooperativas en 1989 y su posterior reglamento, se le permite la entrada en todos los sectores productivos de la economía. En el año 2005 se inaugura su sede central en Santa Cruz de Tenerife, y en al año 2007 se toma oficialmente la denominación de Cajasieta.

En la Actualidad, Cajasieta es la mayor sociedad cooperativa privada en Canarias, con una participación de más de 48.000 socios¹¹. Cuenta con un total de 96 oficinas repartidas por todo el territorio Canario (una en Madrid) consolidando así su posición en las Islas. Realiza Banca de Proximidad, puesto que tienen una fuerte vinculación con el territorio Canario y con sus necesidades económicas. Cuenta con más de 200 mil clientes, un total de activos por valor de 2.340 millones de euros y 369 empleados. Como dato relevante según podemos apreciar en su Web, ha creado un valor económico en las Islas de 68.068 miles de euros, de los cuales 44.614 miles de euros han sido distribuidos en Canarias en forma de pago a proveedores, gastos de personal, impuestos, etc.

3.2.3 Banco Santander S.A.

El Banco Santander S.A fue creado el 15 de Mayo de 1857¹² en Santander inicialmente ligado al comercio exterior entre el puerto de Santander, el norte de España e Iberoamérica. A lo largo de la historia ha sufrido distintos hechos que lo han impulsado a llegar donde está hoy. Entre los más destacados, encontramos que en 1923 trasladó su sede social a la calle Paseo de Pereda, fundó el Banco de Torrelavega y puso en marcha una modesta red de oficinas en la provincia, y fuera de ella. En 1942 compra el Banco de Ávila, que le permite instalarse en la capital de España. En 1947 abre su primera oficina en Cuba, iniciando el proceso de expansión por América Latina hasta el año 2000 donde consigue consolidarse en ese mercado adquiriendo y uniéndose al grupo una diversidad de bancos e instituciones financieras americanas.

En los siguientes años hasta la actualidad, continua con la misma dinámica de crecimiento, incorporando entidades al grupo para obtener presencia mundial.

Hoy en día, Banco Santander SA, cuenta con 17 millones de clientes en toda España, 4,1 millones de accionistas y 32.313 empleados. El número de oficinas a nivel nacional es de 4.174¹³ de las cuales 176 se encuentran en territorio Canario.

¹¹ Cajasieta "nuestra entidad". (2019, 25 mayo). Consultado 30 mayo, 2019, de

https://www.cajasieta.com/galleries/documentos/quienes_somos/nuestra_entidad.pdf

¹²Banco Santander "historia". (2016, 3 marzo). Consultado 14 abril, 2019, <https://bit.ly/2s1s8Yp>

¹³ Consulta Oficinas IFM, Banco de España. (2019, 22 Mayo) <https://bit.ly/31WUkvJ>

CUADRO 1: RESUMEN DE LAS ENTIDADES

Año 2018	AÑO DE CONSTITUCION	Nº OFICINAS (Canarias)	Nº CLIENTES (MILLONES)	Nº EMPLEADOS	TOTAL ACTIVOS (MILLONES EUROS)
SANTANDER	1857	247	19,4	32.313	608.376
CAIXABANK	1904	176	15,7	37.440	386.482
CAJASIEETE	1962	95	0,2	369	2.340

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

3.3 -. PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LAS ENTIDADES

La principal diferencia que muestran las entidades es su condición social, es decir, Banco Santander y Caixabank son Sociedades Anónimas que son sociedades mercantiles con personalidad jurídica propia, cuyo capital está dividido en acciones. Cada socio o accionista, posee un número determinado de estas participaciones en función de su aportación a la entidad, que le otorgan derechos económicos (dividendos) y políticos (derecho a voto) dentro de la misma. Estas sociedades cotizan en un mercado bursátil, actualmente el IBEX 35, donde se negocian estas acciones y su precio. Cajasiete, sin embargo, es una Sociedad Cooperativa de Crédito¹⁴, que inicialmente busca satisfacer las necesidades crediticias de sus socios, pero también las necesidades financieras de terceros. Su capital social está compuesto por las aportaciones de los socios¹⁵, además, se rige por otras normas diferentes a las de las sociedades mercantiles, persiguiendo más un fin cooperativo, propiamente dicho, que un fin especulativo y económico.

Santander actualmente cuenta con 4.1 millones de accionistas, tiene 16.237 millones de acciones en el mercado, y su capitalización bursátil es de 64.508 millones de euros¹⁶. Esta entidad siempre ha perseguido una expansión a nivel mundial. A diferencia, Caixabank, que cuenta con 591.916 accionistas¹⁷, con un número de acciones de 5.981 millones y una capitalización de 16.652 millones de euros, persigue una acción más social, sin descuidar también su condición de sociedad mercantil cotizada. Cajasiete, cuenta con 50.271 socios, con 334.875 títulos nominativos, cada uno por un valor de 120 euros, que conforman un capital de 40.185 miles de euros. Esta última entidad persigue un fin puramente social, puesto que destina la mayor parte de sus beneficios a fines sociales y no a la remuneración de los accionistas.

¹⁴ Del Arco Álvarez, J. L. (1979, Enero) Cooperativas de Crédito y Crédito Cooperativo. Dialnet.es. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1149018>

¹⁵ Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito. (2017, 24 junio). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1989-12296>

¹⁶ Banco Santander. (2019, 24 marzo). Informe Financiero. Recuperado de https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/pdf/Folleto_4T18_castellano.pdf

¹⁷ CAIXABANK SA. (2019, 29 marzo). Distribución de Capital. Recuperado de https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informaciongeneral/distribucioncapital_es.html

4.-ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE DIMENSIÓN Y CRECIMIENTO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

El análisis de Las Cuentas Anuales¹⁸ de las tres entidades financieras nos permitirá conocer sus principales indicadores de dimensión y crecimiento, analizando su patrimonio, volumen de activos, resultados y potencial de crecimiento.

4.1. Análisis de la dimensión de las entidades financieras.

Analizando las distintas partidas del balance, las que comprenden Activo, Pasivo y Patrimonio Neto, comparándolas interanualmente y entre entidades, nos arrojan los siguientes resultados:

CUADRO 2: COMPARATIVA ACTIVOS (millones de euros)

	2015	2016	2017	2018	%VAR. 17/18	%VAR 15/18
SANTANDER	496.322,00	461.244,00	492.415,00	608.375,88	23,55%	22,58%
CAIXABANK	317.756,64	306.383,96	308.398,56	306.566,88	-0,59%	-3,52%
CAJASIETE	1.889,99	2.170,98	2.466,39	2.592,41	5,11%	37,17%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

En cuanto al Activo de las entidades, tenemos que Santander es el que acumula un mayor volumen de créditos concedidos a los clientes en todas sus variables y también el que registra un mayor crecimiento en el bienio 2017/18, alcanzando tasas de aumento cercanas al 24%. Por otro lado, Caixabank que tiene una inversión en activos que es casi la mitad del Santander, ve reducido su Activo Total, casi 1 punto porcentual en este intervalo de tiempo. Por lo que respecta a Cajasiete, esta entidad ha incrementado su activo total en los dos años analizados en aproximadamente 126.000 miles de euros, lo que supone un crecimiento de algo más del 5%, consiguiendo así una evolución positiva en un territorio mucho más pequeño, como es el mercado canario. En el periodo de 2015-2018, Cajasiete ha sido el que ha experimentado un aumento mayor que sus competidores, situando su variación en casi un 32%. Santander es la segunda entidad que mejor ha evolucionado su porcentaje de Activos, con un 22,58%. Por otro lado, Caixabank ha disminuido su volumen de activos, como ocurría en la comparativa de 2017/2018, pero esta vez ha tenido una variación mayor, del 3,52%.

CUADRO 3: COMPARATIVA PASIVOS (millones de euros)

	2015	2016	2017	2018	%VAR. 17/18	% VAR 15/18
SANTANDER	437.478,00	398.009,00	421.848,00	539.609,00	27,92%	23,35%
CAIXABANK	294.347,72	284.840,44	286.417,41	285.710,98	-0,25%	-2,93%
CAJASIETE	1.753,26	2.023,87	2.308,65	2.409,97	4,39%	37,46%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

En cuanto al Pasivo de las entidades, podemos observar que el Banco Santander ha sido el que más ha aumentado este epígrafe, casi un 28%. Su principal partida de pasivos son los depósitos, que alcanzan un total del 63.95 %. Los depósitos de la clientela se sitúan en 240.693 millones de euros, con una variación del 34,04% más que en 2017. Este dato evidencia que ha aumentado el número de clientes que han abierto cuentas corrientes o que han depositado y confiado sus ahorros en esta entidad. La otra cara de la moneda se la lleva Caixabank, que respecto del mismo periodo de 2017 ve reducido su pasivo en aproximadamente un 1%. La partida de depósitos, que incluye bancos centrales, entidades de crédito y clientela, se vio reducida en un 1% respecto al mismo periodo de 2017. Una de las causas de esta reducción de depósitos de clientes fue la inestabilidad política que tuvo lugar en 2018 en Cataluña, obligando a la empresa a llevar su domicilio social y fiscal hacia otra Comunidad Autónoma por la incertidumbre que conllevaba la permanencia en la Comunidad Catalana. Cajasiete mantiene un crecimiento estable en relación a las otras entidades de casi un 5%, manteniendo su principal fuente de crecimiento de los depósitos de la clientela, que suponen un 85,21% del total pasivo. Su variación respecto al mismo año del 2017 es positiva, sumando un 7.54%. Con este dato la entidad demuestra su carácter cooperativista en comparación con las demás, pues casi todo su pasivo, a excepción de unas pocas partidas, son los depósitos que los clientes han confiado a la entidad. Las variaciones que nos muestra Santander desde 2015 hasta 2018, es similar a la que pudimos ver este último bienio, entorno al 24%. Sin embargo podemos apreciar que Caixabank mantiene un resultado negativo, de un 2.93% menos, en sintonía con su partida de Activos. Cajasiete en este aspecto se muestra firme con una tasa de variación de 37,46 % en estos 4 años.

CUADRO 4: COMPARATIVA PATRIMONIO NETO (millones de euros)

	2015	2016	2017	2018	%VAR. 17/18	%VAR. 15/18
SANTANDER	58.844,00	63.235,00	70.567,00	68.767,00	-2,55%	16,86%
CAIXABANK	23.408,91	21.543,52	21.981,15	20.855,90	-5,12%	-10,91%
CAJASIETE	136,73	147,11	157,74	182,44	15,66%	33,43%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

En cuanto al Patrimonio Neto, vemos que tanto Santander como Caixabank lo han reducido en un 3 y un 5 por ciento respectivamente. Esto es debido a la baja capitalización bursátil que sufrían ambos bancos al cierre del ejercicio 2018. Caixabank destina del resultado de 2018 un 87,45% al reparto de dividendos, manteniendo el restante para reserva voluntaria. Santander destina un 99.7% de sus beneficios a dividendos, aportando un 0.3% a reservas voluntarias. Sin embargo, Cajasieta, lo ha aumentado en casi un 16%, gracias a la incorporación de los nuevos socios a la entidad. Su distribución de resultados lo fija en un 4.15% en distribución en intereses a los socios, un 58.82% al fondo de reservas obligatorio y el restante 37.03 % a reservas voluntarias. Con esta distribución, la entidad canaria pretende fortalecer su patrimonio neto para el aumento de sus fondos propios, muestra de no tener que remunerar a un accionariado mediante dividendos y poder incrementar su Patrimonio Neto. Mientras que en los últimos 4 años 2015-2018 Caixabank ha disminuido su patrimonio neto en casi un 10.92%, Santander y Cajasieta lo ha conseguido aumentar en casi un 17% y 33% respectivamente. En este aspecto, quien consigue un mayor crecimiento, tanto en el último año como en años anteriores, es Cajasieta.

CUADRO 5: ANÁLISIS DE RESULTADOS SANTANDER

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (MILLONES DE €) SANTANDER	2.017	2.018	% PART	% PART	VAR.ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
Ingresos por intereses	5.460	7.381	44,72%	49,50%	1.921	35,18%
Ingresos por dividendos	3.593	4.151	29,43%	27,84%	558	15,53%
Otros ingresos de explotación	302	458	2,47%	3,07%	156	51,66%
Ingresos por comisiones	2.282	2.853	18,69%	19,13%	571	25,02%
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas	572	68	4,69%	0,46%	-504	-88,11%
A) TOTAL INGRESOS	12.209	14.911	100%	100%	2.702	22,13%
(Gastos por intereses)	-3.203	-3.860	-26,23%	-25,89%	-657	20,51%
(Gastos por comisiones)	-310	-439	-2,54%	-2,94%	-129	41,61%
(Otros gastos de explotación)	-506	-641	-4,14%	-4,30%	-135	26,68%
(Gastos de personal)	-2.109	-2.817	-17,27%	-18,89%	-708	33,57%
(Otros gastos de administración)	-1.951	-2.655	-15,98%	-17,81%	-704	36,08%
(Amortización)	-193	-313	-1,58%	-2,10%	-120	62,18%
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	-495	-630	-4,05%	-4,23%	-135	27,27%
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas)	-273	79	-2,24%	0,53%	352	-128,94%
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos....	-95	-18	-0,78%	-0,12%	77	-81,05%
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	29	-84	0,24%	-0,56%	-113	-389,66%
TOTAL %GTOS S/INGRESOS			-74,58%	-76,31%		
F) RESULTADO DEL EJERCICIO	3.006	3.301	23,52%	21,28%	295	9,81%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

CUADRO 6: ANÁLISIS DE RESULTADOS CAIXABANK

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (MILES DE €) CAIXABANK	2.017	2.018	% PART	%PART	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
Ingresos por intereses	4.297.184	4.288.692	56,45%	53,46%	-8.492	-0,20%
Ingresos por dividendos	998.686	1.483.450	13,12%	18,49%	484.764	48,54%
Ingresos por comisiones	2.108.427	2.200.545	27,70%	27,43%	92.118	4,37%
Otros ingresos de explotación	207.482	50.266	2,73%	0,63%	-157.216	-75,77%
A) TOTAL INGRESOS	7.611.779	8.022.953	100%	100%	411.174	-23%
(Gastos por intereses)	-840.179	-777.259	-11,04%	-9,69%	62.920	-7,49%
(Gastos por comisiones)	-151.178	-169.881	-1,99%	-2,12%	-18.703	12,37%
(Otros gastos de explotación)	-525.269	-518.576	-6,90%	-6,46%	6.693	-1,27%
(Gastos de personal)	-2.426.115	-2.451.830	-31,87%	-30,56%	-25.715	1,06%
(Otros gastos de administración)	-882.252	-976.865	-11,59%	-12,18%	-94.613	10,72%
(Amortización)	-483.244	-447.398	-6,35%	-5,58%	35.846	-7,42%
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	-471.113	-251.259	-6,19%	-3,13%	219.854	-46,67%
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados)	-812.657	19.331	-10,68%	0,24%	831.988	-102,38%
(Activos tangibles)	-26.174	-20.067	-0,34%	-0,25%	6.107	-23,33%
(Activos intangibles)	-69.617	-24.096	-0,91%	-0,30%	45.521	-65,39%
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	-1.968	-16.920	-0,03%	-0,21%	-14.952	759,76%
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	-140.222	-427.155	-1,84%	-5,32%	-286.933	204,63%
TOTAL % GASTOS S/INGR			-89,73%	-75,56%		
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.428.131	1.162.560	10,27%	24,44%	-265.571	-18,60%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

CUADRO 7: ANÁLISIS DE RESULTADOS CAJASIEETE

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (MILES DE €) CAJASIEETE	2.017	2.018	% PART	%PART	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
Ingresos por intereses	49.574	51.484	65,63%	65,11%	1.910	3,85%
Ingresos por comisiones	23.760	25.324	31,46%	32,03%	1.564	6,58%
Otros ingresos de explotación	2.201	2.263	2,91%	2,86%	62	2,82%
A) TOTAL INGRESOS	75.535	79.071	100%	100%	3.536	4,68%
(Gastos por intereses)	-4.855	-3.475	-6,43%	-4,39%	1.380	-28,42%
(Gastos por comisiones)	-2.892	-3.103	-3,83%	-3,92%	-211	7,30%
(Otros gastos de explotación)	14.102	-6.554	-18,67%	-8,29%	7.548	-53,52%
(Gastos de personal)	20.490	20.516	-27,13%	-25,95%	-26	0,13%
(Otros gastos de administración)	12.209	12.434	-16,16%	-15,73%	-225	1,84%
(Amortización)	-3.140	-2.597	-4,16%	-3,28%	543	-17,29%
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	-8.272	-4.106	-10,95%	-5,19%	4.166	-50,36%
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	-1.952	-3.504	-2,58%	-4,43%	-1.552	79,51%
TOTAL % GASTOS S/INGR			-89,91%	-71,19%		
RESULTADO DEL EJERCICIO	11.379	17.895	10,09%	28,81%	6.516	57,26%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

En cuanto al resultado, observamos que el mayor crecimiento en el ejercicio 2018 lo obtiene Cajasiete, con un incremento de casi un 60% respecto al año 2017. Este resultado es el obtenido por el aumento de su margen de intereses, un 7,36% más que el año pasado, complementado con unos gastos de administración prácticamente sin aumento, solamente un 0.77% y unas provisiones más bajas que en años anteriores, aproximadamente a la mitad, debido en parte a la disminución de la morosidad. El porcentaje de ingresos que la entidad destina a gastos es del 71,19% en 2018, siendo una de las 3 entidades que menos destina. Cajasiete obtiene sus principales ingresos a través de los ingresos por intereses, esta partida ocupa un 65,11% respecto de los ingresos totales, seguidos de los ingresos por comisiones y otros ingresos de explotación. Por otro lado, encontramos a Caixabank, que tuvo una pérdida del 18,60% debido a una disminución de sus ingresos por intereses, acompañado de una disminución de otros ingresos de explotación, casi un 76% menos, y el aumento del gasto de personal que ascendió a los 25.715 miles de euros más que en 2017. Su principal partida de ingresos es la de ingresos por Intereses, seguido de ingresos por comisiones, representando un 53,46% y 27,43% respectivamente. En contrapartida, el gasto de personal supera en ambos años el 30% de los ingresos obtenidos. En 2018 aumento el gasto por impuesto de las actividades continuadas en un 204% respecto 2017. Santander en este aspecto mantuvo estable su ritmo de crecimiento de los beneficios en casi el 10%, aumentando sus principales partidas de ingresos equilibradamente con la de gastos. Aumentó su margen de intereses un 56% más y logró que el gasto de personal no fuese tan elevado un 34,78%, obteniendo un margen favorable, en el que se puede incluir positivamente el ingreso por cobro de comisiones, incrementado en un 25,02% y el de otros ingresos de explotación, en un 51,66%. Sus principales partidas de gastos las encontramos en el Gasto de Personal, con un 18,89% y en gastos por intereses, representando un 25,89% del total de ingresos.

Resumiendo el apartado de resultados, encontramos que la mejor entidad en cuanto a resultado del ejercicio, lo obtiene Cajasiete, seguido de Santander y Caixabank, este último con un resultado negativo en la comparativa con 2017.

CUADRO 8: RESUMEN COMPARATIVA RESULTADOS

	2015	2016	2017	2018	%VAR. 17/18	% VAR 15/18
SANTANDER	2.277	2.481	3.006	3.301	9,81%	44,97%
CAIXABANK	650,69	1.035,08	1.428,13	1.162,56	-18,60%	78,67%
CAJASIETE	6,95	6,78	11,38	17,90	57,26%	157,56%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

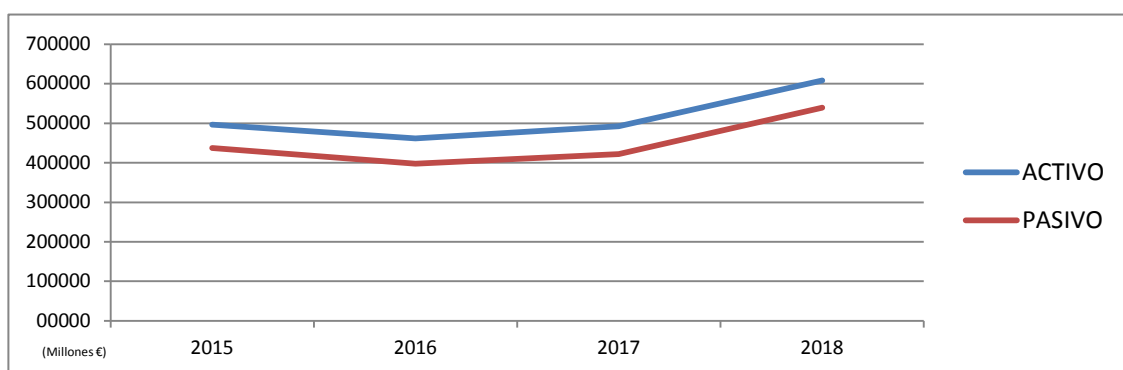
Analizando la comparativa de los últimos 4 años, vemos que todas las entidades obtienen una variación positiva. Santander supera sus resultados paulatinamente, es la misma línea en la que creces sus otras cuentas de balance, Caixabank a pesar de tener una variación interanual negativa, obtiene un porcentaje muy bueno en cuanto a crecimientos del resultado, en torno al

79%. Por último, Cajasieta es la que logra una gran variación respecto a sus otros competidores, situándose actualmente, con respecto a 2015, en un 157,56%.

4.2. Análisis del potencial de crecimiento de las entidades financieras

En este apartado vamos a proceder a realizar una previsión acerca del potencial de crecimiento que tienen las entidades en las islas canarias y en el resto de España. A continuación, mostraremos los gráficos de tendencias que muestran las distintas entidades.

Gráfico 9: Evolución Activos y Pasivos Santander



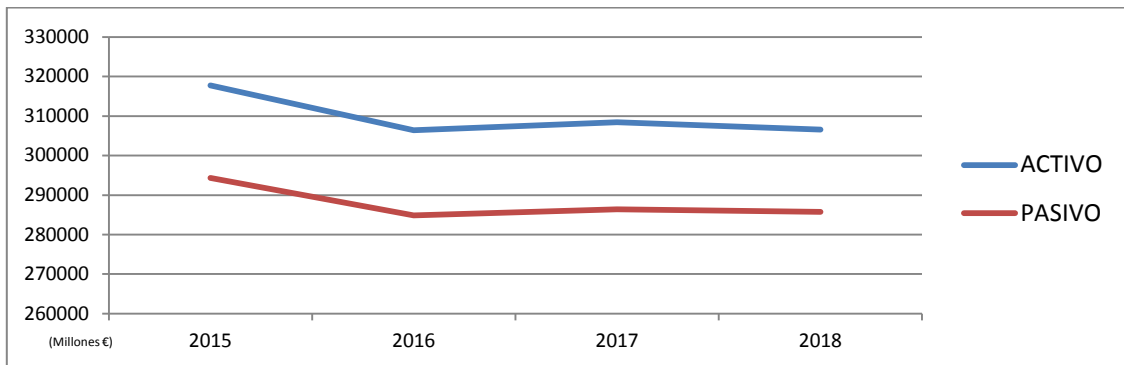
Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

Banco Santander muestra una curva de tendencia ascendente entre 2015 y 2018 respecto a sus activos y pasivos. La entidad ha conseguido aumentar el total del volumen de sus activos en 112.053,88 millones de euros, un 22,57% más, desde el año 2015. En concordancia se encuentra el pasivo de la entidad, alcanzando la cantidad de 539.609 millones de euros. La entidad se ha propuesto un plan estratégico 2019-2021¹⁹ y es la ampliación de la digitalización, para poder seguir aumentando la eficiencia y rentabilidad. Como bien señala el propio banco en una nota de prensa²⁰, se está produciendo una desaceleración como resultado de las tensiones comerciales, sin embargo, las perspectivas de crecimiento de la economía mundial siguen siendo positivas. Podemos deducir que si se diese un escenario positivo respecto a parámetros macroeconómicos, demográficos y comerciales, Santander seguirá con un ritmo de crecimiento positivo y estable.

¹⁹ Angeles Gonzalo Alconada, para 5 días. (2019, 29 marzo). Santander dispara los objetivos de su digitalización en el plan estratégico 2019-2021. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/03/28/companias/1553805232_155052.html

²⁰ Ana Botín. (2019, 22 marzo). Informe Anual 2018, Mensaje de la presidenta del Banco Santander. Recuperado 13 mayo, 2019, de <https://www.santanderannualreport.com/2018/es/vision-estrategica/mensaje-de-ana-botin.html>

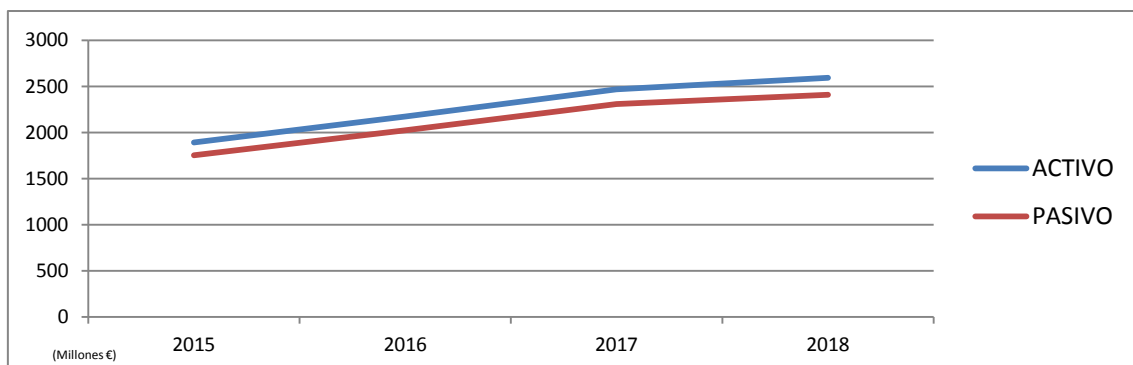
Gráfico 10: Evolución Activos y Pasivos Caixabank



Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

Analizando los Activos y Pasivos de Caixabank en los últimos años, observamos que muestra una tendencia plana o incluso descendente. Desde 2015, la entidad ha perdido un total de activos por valor de 11.189,76 millones de euros. Lo mismo ha sucedido con su pasivo, reduciendo su volumen total en 8.636,74 millones de euros. Esto puede ser provocado por el aumento de la competencia a nivel nacional de otras entidades financieras, al igual que por una política de la entidad de desinversiones. Sin embargo, en su plan estratégico²¹, se marca ofrecer mejores experiencias al cliente, acelerar la transformación digital, ser referentes en gestión responsable, entre muchas otras. En cuanto a datos financieros, se propone el aumento de la rentabilidad en un 12%, al igual que su capital CET1 en un 12%. Propone también reducir activos no estratégicos, para reducir el ratio de morosidad por debajo del 3%. Concluimos por lo tanto, que la reducción de activos de Caixabank va enfocada a una desinversión en activos tóxicos, para librarse de la morosidad. Si en los próximos años encontramos un marco favorable, Caixabank podría llegar a las cifras que se propone, siempre y cuando se disipen las incertidumbres referentes al comercio global.

Gráfico 11: Evolución Activos y Pasivos Cajasiete

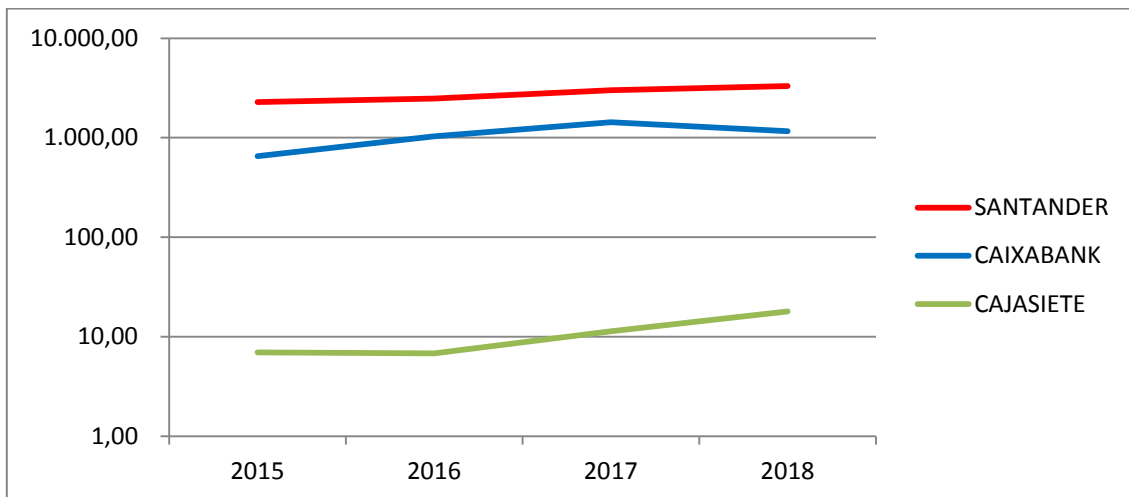


Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

²¹ Caixabank. (2018, 27 noviembre). Plan estratégico 2019-2021. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/el-plan-estrategico-2019-2021-de-caixabank-impulsa-la-tecnologia-al-servicio-de-clientes-y-empleados-y-refuerza-el-modelo-de-banca-socialmente-responsable_es.html?id=41353

Observando el gráfico de Activos y Pasivos de Cajasiete, registra una tendencia alcista, incrementando su total de Activos en más de un 37%, 702,42 millones de euros en 2018 respecto al año 2015, un incremento muy positivo para la entidad. Al igual sucede con sus pasivos, obteniendo un aumento de 656,71 millones de euros. Los principales objetivos del Plan Estratégico que se marca la entidad Canaria para 2018-2020²² son el avance en la transformación digital, la mejora de la experiencia del cliente, así como la contribución al desarrollo sostenible de Canarias intentando incrementar su denominados pilares, solvencia liquidez y eficiencia. Si la entidad consigue cumplir estos objetivos, incluyendo sus buenos resultados, y un escenario económico nacional e insular favorable, la entidad puede ver multiplicado su crecimiento y su avance en la cuota de mercado de depósitos en Canarias

Gráfico 12: Comparativa Resultados



Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

Si nos fijamos en las cuentas de resultados en estos últimos 4 años, concluimos que la mejor evolución es la de Cajasiete, puesto que vemos como en los inicios se mantiene plana, pero desde el 2016 ha ido incrementándose alcanzando una tendencia alcista. En concreto, desde 2015 hasta 2018, ha experimentado una variación positiva de su cuenta de resultados en un 157%, lo que nos proporciona un dato interesante sobre el potencial de crecimiento que tiene la Entidad Canaria. Por otro lado vemos que Santander, ha ido incrementando su cuenta de resultados, de forma más paulatina y sin movimientos bruscos en la gráfica. Su crecimiento es normalizado, de en torno al 10% anual. En el lado opuesto se sitúa Caixabank, que desde 2015 hasta 2017 experimentó una variación de 119%, pero que en el último año muestra una evolución negativa, tal y como se muestra en el capítulo 4. En general, si las entidades controlan

²² Román Delgado. (2018, 23 mayo). La entidad financiera Cajasiete duplica sus beneficios en 2017, con 15 millones de euros antes de impuestos. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/financiera-Cajasiete-beneficios-millones-impuestos_0_774472914.html

los márgenes de intereses, las comisiones cedidas y aplicadas, y por supuesto el gasto más importante que es el de personal, seguirán experimentado resultados positivos en futuros años, siempre que actúen acorde al sector y con las necesidades de los consumidores.

5.-ANÁLISIS DE LOS RATIOS

Los ratios o indicadores financieros son un complemento de las cuentas anuales, que nos ayudan a analizar los estados contables, al igual que a realizar una proyección financiera bien argumentada para la toma de decisiones.

Los principales ratios financieros utilizados en la banca son:²³

RENTABILIDAD:

$ROA = \text{Beneficio neto} / \text{Activo total}$	$ROE = \text{Beneficio neto} / \text{Recursos propios}$
---	---

-Mide la Rentabilidad de los Activos

-Mide la Rentabilidad de los recursos propios

LIQUIDEZ:

Es una medida de la capacidad de la entidad de atender sus obligaciones a corto plazo. La entidad bancaria ha de ser capaz de transformar los depósitos en efectivo, por ello, se mantienen las reservas obligatorias y voluntarias. Aquí mostramos los ratios de mayor a menor liquidez.

$$\text{RESERVAS PRIMARIAS} = \text{Caja y depósitos en Bancos Centrales} / \text{Activo Total}$$

$$\text{RESERVAS SECUNDARIAS} = \text{Cartera de títulos} / \text{Activo Total}$$

$$\text{TRANSFORMACIÓN} = \text{Créditos} / \text{Depósitos}$$

EFICIENCIA:

Este es uno de los indicadores bancarios más importantes, puesto que muestra la razón de lo que se gasta sobre lo que se gana. Cuanto menor sea E, más eficiente es la entidad.

$$E = \text{Gastos de Admón.}^{24} / \text{Margen Bruto}$$

²³ Judit Mendoza Aguilar "Asignatura Gestión Bancaria" Grado en Contabilidad y Finanzas ULL. Curso 2017/2018.

²⁴ Existen entidades que suman la amortización al gasto de administración.

SOLVENCIA:

Hoy en día, este es uno de los principales ratios bancarios por encima de todos, fuertemente regulado por las autoridades competentes. En este caso BASILEA III²⁵.

Las normas de BASILEA establecen el capital mínimo que las entidades han de tener en relación a sus activos, pero además añade, que los activos los clasifica según su riesgo para mayor seguridad, diferenciándolos desde los que tienen menos riesgo (Efectivo, Oro, Deuda Pública) hasta los más arriesgados (Créditos a empresas, particulares, etc.)

$$\text{SOLVENCIA} = \text{Fondos Propios} / \text{Total Activo}$$

$$\text{SOLVENCIA (basilea)} = \text{Fondos Propios} / \text{Activos Ponderados por Riesgos}$$

La reforma **Basilea III** trajo consigo medidas para clasificar el **capital** y fortalecer la solvencia, clasificándolo en:

TIER 1: Capital primario, subdividido en CET1 (Acciones y reservas que compensan pérdidas) y otros elementos adicionales (instrumentos híbridos, como las acciones subordinadas)

TIER 2: Capital secundario que absorberá pérdidas cuando la entidad no sea viable. (Incluye un colchón de conservación de capital de un 2.5%)

Los mínimos de estos ratios se sitúan en:

CET1=7%

TIER 1= 8,5%

Capital Regulatorio (Tier1+Tier2): 10,5% (Coeficiente mínimo de Capital más el colchón de conservación)

Tras realizar un análisis de los principales ratios descritos anteriormente, nos arrojan los siguientes resultados:

²⁵ Basilea III: marco regulador internacional para los bancos. (s.f.). Recuperado 20 mayo, 2019, de https://www.bis.org/bcbs/basel3_es.htm

CUADRO 13: COMPARATIVA DE RATIOS DE LAS ENTIDADES. (Diciembre 2018)

	SANTANDER	CAIXABANK	CAJASIETE	MEDIA SECTOR
ROA= BENEFICIO NETO / ACTIVO TOTAL	0,54%	0,38%	0,69%	0,25%
ROE = BENEFICIO NETO / RECURSOS PROPIOS (Patrimonio neto)	4,80%	5,57%	9,81%	2,70%
PRODUCTIVIDAD* = BAI / N° oficinas	811,0	337,8	222,9	231,9
N° oficinas*	4.174	4.706	96	
LIQUIDEZ Reservas primarias	8,54%	5,36%	6,04%	110,00%
LIQUIDEZ Ratio de Transformación = CRÉDITOS / DEPÓSITOS	99,51%	103,42%	75,17%	
EFICIENCIA=GTOS ADM / MGEN BRUTO	52,83%	50,95%	49,14%	54,50%
SOLVENCIA Fondos Propios / Total Activo	11,30%	6,80%	7,04%	
SOLVENCIA Basilea III	14,99%	17,2%	15,57%	
RATIO DE MOROSIDAD	5,10%	4,70%	5,59%	9,10%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

Como podemos observar, las tres entidades cumplen holgadamente en el ratio del **ROA y ROE** con la media del sector, siendo Cajasiete quien se lleva un mejor porcentaje de estos ratios con un 0,69% y 9,81% respectivamente, debido a los resultados obtenidos en 2018. Por otro lado, en el ratio de **productividad**, vemos que hay multitud de diferencias, Santander se lleva el mayor número, siendo de 811 puntos (media del sector en 231) que contrarresta con los números de Cajasiete, estableciéndose por debajo de la media con 222 puntos. Esto es debido al carácter social que tiene la entidad en el territorio canario, puesto que, aun no siendo rentable una oficina, proporciona el servicio en aquellos lugares, municipios o poblaciones que así lo requieren. Añadir también, que las otras entidades, Caixabank y Santander, realizan operaciones con valores cotizados, obteniendo así más margen de intereses, y por consiguiente, un mayor ratio de productividad. Cajasiete en este aspecto, se limita a la actividad bancaria clásica, que es la obtención de depósitos y concesión de créditos.

En cuanto a la **transformación**, Caixabank obtiene la mejor posición consiguiendo casi alcanzar la media del sector, aunque las tres entidades pueden casi transformar el 100% de sus créditos en depósitos, siendo Cajasiete la que más bajo tiene este ratio.

En **eficiencia**, Cajasiete consigue el mejor de los ratios, situándose por encima de la media del sector, arrojando un resultado del 49%. Esto significa que por cada euro que gasta recupera más del doble. Caixabank y Santander también mantienen sus porcentajes dentro de la media de eficiencia.

En relación a la **solventia**, este es el ratio más importante en el sector, al igual que el que más regulación tiene. Basilea III establece que el capital regulatorio ha de ser del 10,5%, todas las entidades cumplen con dicho capital situándose Caixabank, Cajasiete y Santander con un 17,2, 15,57 y 14,99 por ciento, respectivamente.

En resumen de este epígrafe, Caixabank se mantiene como la más conservadora, con la solvencia más fuerte y menor morosidad. Por otro lado, Santander resulta ser la más eficiente y productiva de las 3 entidades. Y por último Cajasieta, ha resultado ser la más rentable y también una de las más solventes.

6.-ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN Y POTENCIALES CLIENTES

Para analizar las estrategias de comercialización de las distintas entidades, primero hemos de fijarnos en sus misiones y valores corporativos para así realizar un análisis más objetivo de este campo.

Caixabank sostiene como misión²⁶ “contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad”. Sus valores corporativos los fundamenta en su actuación empresarial y social, “calidad, confianza y compromiso social” es su lema. Caixabank enfoca sus estrategias de comercialización en poder hacer accesibles los productos financieros para contribuir al desarrollo de la sociedad de cualquier segmento de la población. Proporciona multitud de productos, ya sean financieros, seguros de todo tipo y para todas las circunstancias. Apuesta por campañas como la “Cuenta Family”,²⁷ implementada por todas las oficinas, medios digitales y redes sociales, para lograr un mayor impacto visual en el consumidor. Una cuenta corriente destinada a las familias. Con este tipo de productos, Caixabank pretende captar a familias de clase media-alta, para así vincular al cliente a la entidad mediante su nómina, asegurándose un pasivo de primera calidad a largo plazo. A este producto la entidad añade una serie de condiciones ventajosas para las necesidades financieras de este sector de población, comprendido entre los 30 y 45 años. Con el lanzamiento de esta campaña, la entidad quiere aumentar su número de clientes, al igual que consolidarse como una de las que más domiciliaciones de nóminas concentra, cerrando el año 2016 con 3,5 millones. En cuanto a Banca electrónica, la entidad se sitúa en vanguardia por delante de sus competidores, pudiendo realizar todo tipo de operaciones mediante los dispositivos fijos o móviles²⁸, con una operativa fácil y dinámica. Actualmente cuenta con 4.3 millones de clientes en la utilización de banca móvil y 5.7 millones de clientes en banca online. La entidad es muy activa en redes sociales, con la que actualmente se puede llegar a un mayor número de personas, utilizando menos recursos. Entre sus obras sociales²⁹, destacan numerosas interacciones en multitud de proyectos para la integración laboral, la pobreza infantil, el acceso a la vivienda, la colaboración con la investigación, y un largo etcétera. El compromiso de La Caixa con su obra social, instrumentada a través de la Fundación La Caixa, se ha mantenido a pesar de su transformación de Caja a

²⁶ Caixabank. (2019, 20 marzo). Misión, visión y valores. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/misionvisionyvalores_es.html

²⁷ Caixabank. (2017, 6 marzo). Caixabank lanza la cuenta "Family". Recuperado 23 mayo, 2019, de https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-la-cuenta-family-sin-comisiones-y-con-nuevas-ventajas-para-clientes-que-domicilien-la-nomina_es.html?id=40029

²⁸ Caixabank. (2019, 3 marzo). Responsabilidad Corporativa. Recuperado 3 julio, 2019, de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/ICI_2017_ESP.pdf

²⁹ La Caixa. (s.f.-b). Recuperado 1 julio, 2019, de <https://obrasociallacaixa.org/es/>

Banco y su salida a bolsa, de hecho la obra social mantiene su lema firme como “El Alma de la Caixa” respecto a sus labores sociales en todo el ámbito nacional.

Cajasiete por otro lado, tienen como misión³⁰ “contribuir al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores”. Los principales valores que muestra la entidad son “Integridad, Profesionalidad y Solidaridad”. Siendo una Cooperativa, basa sus estrategias para comercializar productos en la transparencia, honradez y la responsabilidad para todos. Ofrece todo tipo de servicios financieros, muchos a márgenes inferiores que otras entidades, para poder satisfacer las necesidades de los clientes sin llegar a sobrepasarse en intereses ni comisiones, con el objetivo de actuar responsablemente y de competir con otras entidades. Ofrece también multitud de productos, entre los que se destaca “el ingreso sobresaliente”³¹. Es una acción que lleva a cabo la entidad, que más que un producto, es un premio o aliciente al estudio entre los jóvenes canarios comprendidos entre los 16 y 26 años. Con este tipo de acciones sociales, la entidad destina recursos propios en premiar a los jóvenes, pero también espera que en un futuro se fidelicen con la propia Caja, al igual que aumenten sus necesidades financieras, puesto que uno de los requisitos es la apertura de cuenta corriente con la entidad. Otro tipo de colectivos en los que pone su interés, es el medio rural³², debido a la fuerte demanda que tiene Canarias con este tipo de personas y empresas del sector primario, satisfaciendo sus necesidades en cuanto a productos y servicios financieros y de seguros. Cajasiete se compromete a través de varios pactos y convenios a apoyar a este sector en canarias, otra manera de diversificar su estrategia. Con su Banca Electrónica, denominada Ruralvía, permite realizar transacciones básicas como el pago de recibos, la realización de transferencias, la consulta de efectos, tarjetas, etc. Es simple e intuitiva. En su web corporativa, también podemos encontrar información de todo tipo, relacionada con la entidad y con el ámbito canario. En el ámbito social, sus acciones repercuten directamente en el archipiélago Canario, denominándolos “compromisos³³” y entre los que destacan el compromiso económico con la comunidad canaria, el compromiso social y asistencial entre las personas y organizaciones, el compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres, y muchos otros tipos de compromisos en forma de valor añadido para la entidad. Cajasiete cumple el estricto requisito de 100% por y para canarias.

Santander tiene como visión³⁴ “ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad”. Un ambicioso lema en donde define los objetivos para lograrlo “Sencillo, Personal, Justo”. Santander basa sus estrategias en la personalización, realizando propuestas adaptadas a cada persona o entidad. Al operar en numerosos países, tiene una diversificación más amplia, puesto que ofrece multitud de

³⁰ Cajasiete. (2019, 16 abril). Balance Social y Memoria de Compromisos. Recuperado 13 mayo, 2019, de <https://www.yumpu.com/es/document/read/62660426/balance-social-y-memoria-de-compromisos-de-cajasiete-2018>

³¹ <https://www.ingresosobresaliente.com/>

³² Cajasiete SCC. (2019, 14 enero). Comprometidos con el sector agrario. Recuperado 15 mayo, 2019, de <https://www.cajasiete.com/noticias/Comprometidos-con-el-Sector-Agrario/> <https://www.cajasiete.com/noticias/EOI-Cabildo-de-Tenerife-y-Cajasiete-potenciaran-la-competitividad-de-las-cooperativas-agrarias/>

³³ Cajasiete. (s.f.). Comprometidos con nuestra gente. Recuperado 1 julio, 2019, de <https://www.comprometidosconnuestragente.com/category/compromiso-economico/>

³⁴ <https://www.santanderannualreport.com/2016/es/informe-anual/vision-y-creacion-de-valor/vision-y-creacion-de-valor.html>

servicios en países con culturas muy diferentes y con distintos tipos de necesidades. Santander, en su última campaña comercial, lanza las cuentas 1/2/3, tanto para personas físicas como para PYMES y autónomos. La campaña trata de fidelizar y vincular a un segmento muy amplio de clientes, con diferentes y diversas necesidades financieras. Desde la cuenta 1/2/3 Smalls³⁵, que pretende captar y beneficiar a los clientes entre 18 y 31 años, pasando por la cuenta 1/2/3³⁶, donde incluye a la población mayor 18 años hasta su vejez, hasta las cuentas relacionadas con los autónomos, la 1/2/3 PYMES y la 1/2/3 Profesional que abarca a toda clase de autónomos y empresarios de todas las edades. En la actualidad cuenta con 32 millones de clientes digitales en todo el mundo (agrupando todas sus filiales), por lo que su banca electrónica, para todo tipo de dispositivos, es sencilla y fácil, pudiendo realizar multitud de transacciones. Su fundación³⁷ se implica en proyectos de carácter medioambiental, científico, musical, etc. diversificando así sus actuaciones en temas variados referentes a la sociedad. Si bien en su lema deja claro que lo principal es los empleados y por consiguiente, la entidad, Santander ofrece numerosos servicios, ya sean seguros, transacciones internacionales, operaciones de todo tipo en divisas, etc. Su principal propósito, casi desde su creación ha sido la Expansión.

Cabe destacar que cada entidad financiera tiene distintos tipos de productos, que se pueden adaptar a las necesidades de los consumidores y clientes. En común, todas intentan ofrecer mejores ventajas y descuentos para los clientes. Lo que demuestra este análisis de los productos y potenciales clientes, es que las entidades están apostando por ofrecer productos a un segmento de mercado joven, entre 18 y 30 años, puesto que son nuevas generaciones y nuevas captaciones de pasivos para las entidades, determinando así que el mayor potencial del clientes lo encontramos en un segmento acotado de la población, pero también, sin descuidar otros potenciales.

Todas coinciden en **apostar por la innovación**, y en la utilización de las **nuevas tecnologías** como fuentes para desarrollar estas estrategias comerciales. Sus campañas publicitarias se enfocan a las redes sociales, exteriores de oficinas y en ocasiones, a spot publicitarios en televisión. Cuidan muy bien la imagen de la oficina física; limpieza, orden de los elementos, mesas, luces... para así cuando una persona visite una, el cliente se sienta cómodo y agradable.

CUADRO 14: EVOLUCION DE CLIENTES DE LAS ENTIDADES

(MILES)	2015	2016	2017	2018	VAR. ABSOL. 15/18	VAR. RELA.% 15/18
SANTANDER	13.800	15.200	17.300	19.400	5.600	40,57%
CAIXABANK	13.400	13.800	13.800	15.700	2.300	17,16%
CAJASIEETE	184,726	192,365	202,533	211,220	26,494	14,34%

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias corporativas de las entidades financieras.

³⁵Banco Santander. (2017, 17 abril). Santander lanza 1/2/3 Smart. Recuperado 23 mayo, 2019, de https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sala-de-comunicacion/Santander-Noticias/2017/04/17-Santander-lanza-123-Smart-la-nueva-oferta-de-productos-y-servicios-para-millennials.html

³⁶ Banco Santander. (s.f.). Cuenta 1/2/3 Pymes. Recuperado 23 mayo, 2019, de <https://www.bancosantander.es/es/empresas/gestion-de-tesoreria-cuentas/cuenta-123-pymes>

³⁷ Fundación Banco Santander. (s.f.-b). Recuperado 1 julio, 2019, de <https://www.fundacionbancosantander.com/es/fundacion>

Aquí mostramos un breve resumen acerca de la evolución de los clientes desde 2015 hasta 2018, siendo en todas las entidades positivamente, y demostrando Santander, que se lleva la mejor cuota respecto a las otras entidades, casi un 41%.

7.-CONCLUSIONES

El objetivo principal de este trabajo es realizar una comparativa entre las distintas entidades financieras que operan en Canarias para llegar a una determinación de su volumen de crecimiento, sus principales ratios y su perfil de clientes y estrategias comerciales, entre otras variables. Tras haber analizado en profundidad las Cuentas Anuales de las distintas entidades, al igual que otras variables, llegamos a las siguientes conclusiones:

Cajasiete muestra mucha fortaleza a nivel patrimonial y en términos de rentabilidad respecto a las otras entidades. La principal ventaja con la que cuenta la entidad, sobre todo siendo la única Canaria, es precisamente eso. Su condición de “Caja” en el archipiélago. Los clientes (sobre todo la población Canaria) se ven atraídos por la entidad para trabajar con ellos debido al arraigo que tienen por esta tierra. Mantiene un ritmo de crecimiento estable, tanto a nivel de cuentas de balance, como de ratios financieros. Su resultado superó (con un gran margen) positivamente en variación con 2017 a dos grandes Entidades nacionales que operan en toda España. La entidad muestra unas tendencias de crecimiento alcista en todas sus variables, Activos, Pasivos, patrimonio Neto, y como no, Resultados. Una de las deficiencias, respecto a las otras entidades, es precisamente que tenga tan acotado su segmento de población, en este caso sólo la población Canaria, puesto que le limita de algún modo para continuar con su crecimiento. Otra cuestión a mejorar es su Banca Electrónica, puesto que si bien es intuitiva y fácil de usar, no permite realizar multitud de transacciones como lo permiten las otras entidades, y hoy en día el papel de la banca online juega un papel muy importante para la evolución de las entidades financieras. Cajasiete apuesta por la Sociedad Canaria en todos sus segmentos, ofreciendo multitud de servicios y apoyos a distintos colectivos. Son los denominados “Compromisos”

Caixabank se mantiene firme con el paso de los años, aunque en este 2018 sufrió un ligero “traspies” debido a la incertidumbre política que se sufrió en Cataluña en octubre, desequilibrando un sistema tan volátil como es el financiero. Pese a ello, la entidad muestra buenas cifras de crecimiento a nivel de clientes, incrementándolos en 1.9 millones más que en 2017. Al igual sucede con sus usuarios de Banca electrónica aumentando cada año debido a que es la mejor plataforma para operar y realizar todo tipo de transacciones. Sus campañas publicitarias y su impacto visual, también son otra ventaja a tener en cuenta por esta entidad. Sus ratios de solvencia y de morosidad se mantienen en los mejores resultados de las 3 entidades, siendo una entidad prudente respecto a esta cuestión. Es la entidad número uno en España en domiciliación de nóminas, otra ventaja a tener en cuenta por la entidad. Por el lado contrario Caixabank ha tenido muy bajos los niveles de Activos, Pasivos, Patrimonio Neto, llegando a ser incluso negativos en comparación con años anteriores. Debido a los resultados

obtenidos en 2018, la entidad plantea un ERE³⁸ en el que reducirá su gasto de personal, y con ello, pretenderá aumentar su beneficio. Respecto con la sociedad, Caixabank mantiene firme su lema, “El alma de la Caixa” puesto que sigue apoyando numerosos y diversos temas sociales.

Banco Santander muestra una ventaja competitiva en cuanto a producción y eficiencia se refiere. Teniendo un número inferior de oficinas en al ámbito Nacional y Canario que Caixabank, muestra el doble de producción en su ratio respecto de Caixabank y de Cajasiete. Su aumento de clientes ha sido el mayor de las 3 entidades, logrando casi una variación del 41% respecto a datos de 2015. La tendencia de crecimiento de sus cuentas de balance progresa equitativamente, manteniéndose alcista, pero sin grandes alti-bajos. Muestra la mayor variación de Activos y Pasivos de las entidades comparadas, al igual que un incremento normalizado de la cuenta de Resultados. En cuanto a sus campañas de comercialización y sus productos, Santander apuesta por fidelizar a todo tipo de clientes, en todo tipo de edades. Su banca online es la segunda mejor, con multitudes de procedimientos a poder realizar, pero sin grandes pretensiones. Una de las principales desventajas del Banco Santander que encontramos en el presenta, es su volatilidad y exposición respecto al mercado de valores y por consiguiente, al patrimonio Neto, encontrándose en diciembre en términos negativos respecto al mismo periodo del año pasado. Santander apoya varios proyectos de investigación, y ofrece becas para cursar estudios fuera del país de origen.

Por otro lado, y en común, concluimos que las entidades financieras no se decantan por un segmento de la población específico, si no que por el contrario, lanzan productos y servicios para todo tipo de clientes de todas las edades y condiciones económicas, haciendo más hincapié en los jóvenes, puesto que aunque no sean rentables en un corto plazo, prevalece la vinculación que pueda existir en un futuro, y en los trabajadores remunerados a través de un salario y una nómina, puesto que son los clientes más activos económicamente y que requieren más productos financieros para realizar sus actividades diarias y de consumo.

En cuanto a mi opinión personal, en relación a los datos estudiados a lo largo del presente Trabajo, bajo mi punto de vista Cajasiete es la entidad que presenta más volumen de crecimiento en las Islas Canarias. Actualmente, soy empleado de la citada entidad bancaria y conozco en primera persona los procedimientos que se realizan, tanto interna como externamente para poder crecer y generar así el valor añadido, que hace que se diferencie de sus competidores. Sin embargo, soy consciente de que Cajasiete es un pez muy pequeño, (como hemos podido comprobar en las cifras analizadas), en un mar muy amplio, donde por supuesto, existen peces más grandes, como por ejemplo son las otras dos entidades analizadas en el presente estudio. He ahí su ímpetu para seguir subsistiendo y no desaparecer del sector bancario, continuando con la fidelización de clientes en la población Canaria, y de igual manera, para seguir realizando proyectos sociales de diversa índole, en todo el territorio insular. Por todo lo expuesto, y de alguna manera, gracias al hecho de que pude realizar las prácticas de empresa en esta Entidad Financiera, he optado por la realización de este trabajo, para de esta forma, poder analizar una comparativa entre las distintas entidades del sector en las Islas, llegando a las conclusiones antes comentadas.

³⁸ Expansión. (2019, 8 mayo). Caixabank y los Sindicatos Alcanzan un preacuerdo. Recuperado 5 julio, 2019, de <https://www.expansion.com/empresas/banca/2019/05/08/5cd27c24468aebb50e8b45e8.html>

8-. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Instituto Nacional de Estadística (INE) www.ine.es Consulta 2019,10 de Abril.

Olivia Feldman "Help my Cash". Crónica Business (junio 2018) <http://xurl.es/h8rtl>

https://www.cajasiete.com/galleries/documentos/quienes_somos/CCAA-Cajasiete-2018.pdf

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/Informacion_Economica_Financiera/MEMCAIXABANK_31122018WEB_CAS.pdf

<https://www.santander.com/CsAppsDLV/Informe/InformeFinancieroAnualindividual2018.pdf>

Informe del BDE informativo acerca de la economía nacional y global <http://xurl.es/vtp7r>

Gobierno de Canarias ISTAC "Contabilidad trimestral Canarias". (Consultado 15 de Abril, 2019) <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/>

Banco De España "Lista de instituciones Financieras Monetarias IFM". (2019, 10 mayo). https://www.bde.es/webbde/es/estadis/ifm/if_es.html

<https://www.canarias7.es/economia/empresas/545-sucursales-menos-en-canarias-y-el-ajuste-sigue-AH4119516> (buscar cifras en BDE) (mirar banco de España)

Jiménez Gonzalo, Concha, y Tejero Sala, Helena (2019, 18 mayo). "Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España". https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf

-Ana Botín. (2019, 22 marzo). Informe Anual 2018, Mensaje de la presidenta de Banco Santander. Recuperado 13 mayo, 2019, de <https://www.santanderannualreport.com/2018/es/vision-estrategica/mensaje-de-ana-botin.html>

Angeles Gonzalo Alconada, para 5 días. (2019, 29 marzo). Santander dispara los objetivos de su digitalización en el plan estratégico 2019-2021. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/03/28/companias/1553805232_155052.html

Banco Santander. (s.f.). [Cuenta 1/2/3 Pymes]. Recuperado 23 mayo, 2019, de <https://www.bancosantander.es/es/empresas/gestion-de-tesoreria-cuentas/cuenta-123-pymes>

Banco Santander. (2019, 24 marzo). Informe Financiero. Recuperado de Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito.. (2017, 24 junio). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1989-12296>

Banco Santander. (2019, 24 marzo). Informe Financiero. Recuperado de https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/pdf/Folleto_4T18_castellano.pdf

Basilea III: marco regulador internacional para los bancos. (s.f.). Recuperado 20 mayo, 2019, de https://www.bis.org/bcbs/basel3_es.htm

CAIXABANK SA. (2019, 29 marzo). Distribucion de Capital. Recuperado de https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informaciongeneral/distribucioncapital_es.html

Caixabank. (2017, 6 marzo). Caixabank lanza la cuenta "Family". Recuperado 23 mayo, 2019, de https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-la-cuenta-family-sin-comisiones-y-con-nuevas-ventajas-para-clientes-que-domicilien-la-nomina_es.html?id=40029

Caixabank. (2018, 27 noviembre). Plan estratégico 2019-2021. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/el-plan-estrategico-2019-2021-de-caixabank-impulsa-la-tecnologia-al-servicio-de-clientes-y-empleados-y-refuerza-el-modelo-de-banca-socialmente-responsable_es.html?id=41353

Caixabank. (2019a, 20 marzo). Mision, visión y valores. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/misionvisionyvalores_es.html

Caixabank. (2019b, 3 marzo). Responsabilidad Corporativa. Recuperado 3 julio, 2019, de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/ICI_2017_ESP.pdf

Cajasiete SCC. (2019, 14 enero). Comprometidos con el sector agrario. Recuperado 15 mayo, 2019, de <https://www.cajasiete.com/noticias/Comprometidos-con-el-Sector-Agrario/>
<https://www.cajasiete.com/noticias/EOI-Cabildo-de-Tenerife-y-Cajasiete-potenciaran-la-competitividad-de-las-cooperativas-agrarias/>

Cajasiete. (s.f.). Comprometidos con nuestra gente. Recuperado 1 julio, 2019, de <https://www.comprometidosconnuestragente.com/category/compromiso-economico/>

Cajasiete. (2019, 16 abril). Balance Social y Memoria de Compromisos. Recuperado 13 mayo, 2019, de <https://www.yumpu.com/es/document/read/62660426/balance-social-y-memoria-de-compromisos-de-cajasiete-2018>

Del Arco Álvarez, J. L. (1979, 1 enero). Cooperativas de Crédito y Crédito Cooperativo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1149018>

Expansión. (2019, 8 mayo). Caixabank y los Sindicatos Alcanzan un preacuerdo. Recuperado 5 julio, 2019, de <https://www.expansion.com/empresas/banca/2019/05/08/5cd27c24468aebb50e8b45e8.html>

Fundación Banco Santander. (s.f.). Recuperado 1 julio, 2019, de <https://www.fundacionbancosantander.com/es/fundacion>

La Caixa. (s.f.). Recuperado 1 julio, 2019, de <https://obrasociallacaixa.org/es/>

Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito.. (2017, 24 junio). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1989-12296>

Román Delgado. (2018a, 23 mayo). La entidad financiera Cajasiete duplica sus beneficios en 2017, con 15 millones de euros antes de impuestos. Recuperado 13 mayo, 2019, de https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/financiera-Cajasiete-beneficios-millones-impuestos_0_774472914.html

Santander. (2017, 17 abril). [Santander lanza 1/2/3 Smart]. Recuperado 23 mayo, 2019, de https://www.santander.com/csqs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sala-de-comunicacion/Santander-Noticias/2017/04/17/-Santander-lanza-123-Smart-la-nueva-oferta-de-productos-y-servicios-para-millennials.html