

Dirección Estratégica Bancaria: estudio actual y temas de investigación  
JOAN RAMON SANCHIS PALACIO \*1

## Dirección Estratégica Bancaria: estado actual y temas de investigación<sup>2</sup>

*SUMARIO: 1. Introducción: necesidad de la dirección estratégica en las entidades bancarias. 2. Fuentes de Investigación en Dirección Estratégica Bancaria. 3. Principales temas de investigación en Dirección Estratégica Bancaria. Un estudio empírico. 4. Conclusiones: futuro de la Dirección Estratégica Bancaria y temas de investigación emergentes. Bibliografía.*

**RESUMEN:** La aplicación o utilización de la Dirección Estratégica por parte de las entidades que constituyen el sector bancario nos permite hacer referencia al concepto de «Dirección Estratégica Bancaria» como un campo de estudio relativamente reciente dentro del campo de la Organización de Empresas. En la actualidad, su aplicación se hace necesaria por la importancia que las entidades de depósito tienen en relación con la economía real, para mejorar su *management*, porque puede evitar o reducir las crisis financieras y por los cambios que se vienen produciendo en el sector bancario. Hemos realizado un estudio sobre la caracterización de la investigación en Dirección Estratégica Bancaria para determinar su situación actual como campo de investigación, y delimitar sus principales temas de investigación. Se procede a realizar un estudio empírico consistente en la identificación y análisis de las publicaciones editadas durante el período 1990-1998 sobre la Dirección Bancaria en España mediante la utilización de 4 fuentes de información: artículos publicados en las principales revistas científicas españolas en Dirección de Empresas y en Banca, las tesis doctorales incluidas en la base de datos TESEO y las ponencias y comunicaciones presentadas en los congresos nacionales de las dos organizaciones españolas más relevantes en Dirección de Empresas, ACEDE y AEDEM.

**Palabras clave:** Dirección Estratégica Bancaria, bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, investigación.

**ABSTRACT:** Among the different applications of Strategic Management to the industrial sectors, we could remark the banking sector, which is known as Strategic Banking Management. It is a relatively new study area in this sector due to the firms have not shown a clear desire for apply the strategic management approach. Having regard to the importance of banking firms in the economy and considering the changes that are happening in this sector, this approach is necessary to improve their management because it could avoid or reduce financial crisis. We have made a study about the characterization of research in Strategic Ban-

\* Departamento de Dirección de Empresas de la Universitat de València.

<sup>1</sup> El autor desea agradecer los comentarios y sugerencias realizados por los evaluadores anónimos de la revista.

<sup>2</sup> Una primera versión de este trabajo, más simple y referida a un número bastante menor de registros utilizados en el estudio empírico, fue presentada en el XIII Congreso Nacional de AEDEM sobre «La gestión de la diversidad» celebrado en Logroño los días 16, 17 y 18 de junio de 1999.

king Management. The main aim is to determine the real situation as research area and define the main research subjects in this area. The edited publications since 1990 to 1998 about Strategic Banking Management in Spain have been identified and analysed in an empirical study that we have made. We used four information sources: published articles in the main Spanish scientist journals about Management and Banking; the doctoral dissertations including in the data base TESEO; the communications exposed in two of the most important national congress in Management ACEDE and AEDEM.

**Key words:** Bank Strategic Management, banks, saving banks, credit cooperatives, research.

## 1. Introducción: necesidad de la dirección estratégica en las entidades bancarias

Desde el ámbito de la Dirección Estratégica, considerada ésta como un enfoque innovador del *management* (MENGUZZATO y RENU, 1991; BUENO, 1995; NAVAS y GUERRAS, 1997), se vienen desarrollando múltiples aplicaciones tanto teóricas como prácticas al campo empresarial. Así, la Dirección Estratégica se viene aplicando en el mundo de la empresa desde una perspectiva holística, esto es, global e integrada, a la vez que está sirviendo, desde el campo académico e investigador, para profundizar en los diferentes aspectos relacionados con la misma y crear diferentes programas de investigación que, tomando como base el enfoque estratégico, analizan la Administración de la Empresa desde múltiples puntos de vista, complementado en muchos casos con otras disciplinas científicas afines como la Economía Industrial o la Teoría de las Organizaciones, entre otras (GUTIÉRREZ CALDERÓN, 1995; GÓMEZ MEJÍA y GUTIÉRREZ CALDERÓN, 1996). Pero además, a partir de la Dirección Estratégica, en su afán de insistir en el carácter aplicado que ésta tiene, han ido surgiendo también perspectivas diferenciadas según sectores o industrias. La labor investigadora desarrollada por M. Porter y plasmada en sus trabajos sobre las estrategias competitivas (PORTER, 1980), ha tenido mucho que ver con todo esto. Además, como señalan GÓMEZ MEJÍA y GUTIÉRREZ CALDERÓN (1995): «los trabajos de los académicos en dirección de empresas han de proporcionar soluciones a los directivos de las empresas».

Fruto de todo ello, en la actualidad se hace referencia, cada vez más, a la Dirección Estratégica de la Empresa Internacional, a la Dirección Estratégica de la Pyme, a la Dirección Estratégica de la Empresa Familiar o a la Dirección Estratégica de la Empresa Bancaria, entre otras. Evidentemente, cuando se hace referencia a dichos conceptos, no nos estamos refiriendo a que existen diferentes tipos o clases de Dirección Estratégica, puesto que ésta es única aunque muy amplia y diversa. Sin embargo, en muchos casos el proceso estratégico es difícilmente sistematizable por aquello de que la estrategia también es un arte y no sólo una ciencia (GRANT, 1995; MINTZBERG, 1997; JOHNSON y SHOLES, 1997). La formulación de la estrategia presenta distintos enfoques que, lejos de ser incompatibles, resultan necesarios por su complementariedad: formulación racional (estrategia deliberada) *versus* formulación como comportamiento (estrategia emergente), formulación analítica (utilización de modelos de análisis estratégico) *versus* formulación artística (habilidad, compromiso, creatividad, dedicación) y formulación eficaz (adaptación y anticipación al entorno) *versus* formulación eficiente (análisis interno de la empresa y búsqueda de fuentes de ventajas competitivas).

Sin embargo, cuando se señala que la Dirección Estratégica se puede aplicar a diferentes sectores industriales y, por tanto, se puede hablar de una Dirección Estratégica Aplicada, se hace pensando que cada sector presenta una serie de características que lo hacen diferente de otros sectores. Las diferencias existentes entre los sectores industriales es la que justifica, por tanto, la posibilidad de distinguir, por ejemplo, entre una Dirección Estratégica para las Empresas Internacionales y una Dirección Estratégica para las Entidades Bancarias.

La aplicación o utilización de la Dirección Estratégica por parte de las entidades que constituyen el sector bancario nos permite hacer referencia al concepto de «Dirección Estratégica Bancaria» como un campo de estudio relativamente reciente dentro del campo de la Organización de Empresas. En todo caso, queremos insistir en el hecho que el estudio de la estrategia de las entidades bancarias es un apartado más dentro de la investigación sobre la Dirección Estratégica de la Empresa (RODRÍGUEZ CARRASCO, 1994) y, por tanto, no se trata de un nuevo programa de investigación.

La necesidad de aplicar el enfoque estratégico en las entidades de depósito<sup>3</sup> viene justificada por cuatro aspectos diferentes. En primer lugar, por la importancia que las entidades de depósito tienen en relación con la economía real<sup>4</sup>. Dicha importancia viene reflejada por diferentes hechos. Por una parte, por el papel de depositarios y de prestamistas que realizan estas entidades, por cuanto su papel de canalizadores del ahorro hacia la inversión favorece el crecimiento y el desarrollo del sistema económico (con base en su función de intermediarios financieros<sup>5</sup>). El servicio financiero que ofrecen a las empresas y a los particulares les da un carácter social importante, pues mediante su actividad están favoreciendo o perjudicando la actividad del resto de empresas y de los particulares. Por otra parte, por su estrecha relación con las empresas no financieras a través de la adquisición de una parte del capital de las mismas, ejerciendo un control determinado sobre su gestión<sup>6</sup>.

En segundo lugar, las entidades de depósito necesitan del enfoque estratégico con el propósito de mejorar sus sistemas de *management*. Son entidades que tradicionalmente han tenido una visión a corto plazo del negocio bancario (cortoplacismo bancario) (RODRÍGUEZ CARRASCO, 1994), esto es, han buscado ganancias rápidas sin preocuparles las perspectivas de futuro. Los objetivos prioritarios de las entidades de depósito han sido tradicionalmente la rentabilidad, entendida como la garantía de un flujo de capital necesario para el desarrollo y expansión de los productos y servicios bancarios, y la eficiencia, entendiendo por tal el uso adecuado del activo y

<sup>3</sup> Utilizaremos el término «entidades de depósito» para definir a bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito por ser la denominación adoptada por el Banco de España y para diferenciarlos de otras entidades de crédito como los establecimientos financieros de crédito.

<sup>4</sup> A este respecto cabe destacar el monográfico núm. 65 de 1995 de *Papeles de Economía Española* sobre «Sistema Financiero y Economía real» y el núm. 63-64 de 1998 de *Perspectivas del Sistema Financiero* sobre «Economía española: crecimiento y su financiación».

<sup>5</sup> Dicha función corresponde a la actividad tradicional de las entidades de depósito españolas, situada dentro del concepto de banca continental (CUERVO y otros, 1995; TORRERO, 1991). No obstante, existe también el modelo de banca de capitales, propia de los países anglosajones, en el que el papel de intermediario financiero de la banca queda relegado a un segundo plano, al ser los mercados monetarios y los mercados de capitales los principales protagonistas del sistema financiero.

<sup>6</sup> El tema de las Relaciones Banca-Industria será tratado con mayor profundidad en el epígrafe dedicado a los principales temas de investigación en Dirección Estratégica Bancaria.

el pasivo de la entidad. Dichos objetivos se han visto favorecidos por los elevados márgenes financieros de que han dispuesto las entidades de depósito (elevados tipos de interés de activo y reducidos tipos de interés de pasivo) y por la falta de competencia en el sector (*statu quo* bancario). Sin embargo, la situación actual exige otro tipo de objetivos, especialmente la competitividad, mediante la cual se garantiza la rentabilidad a largo plazo de la entidad, y la flexibilidad, adecuando la composición de los activos y de los pasivos a las circunstancias y demandas del momento.

En tercer lugar, la aplicación de la Dirección Estratégica a las entidades bancarias puede evitar o reducir las posibilidades de nuevas crisis financieras. La historia muestra las graves consecuencias que una crisis del sector bancario puede producir en el conjunto de la economía. En España, la crisis bancaria de comienzos de los años ochenta afectó primero a los bancos privados (CUERVO, 1988) y segundo a las cajas rurales (MARTÍN MESA, 1988), generando unos costes económicos muy elevados.

En cuarto y último lugar, los intensos cambios que se vienen produciendo en el sector bancario español durante las dos últimas décadas exigen una actitud nueva por parte de estas entidades con base en un comportamiento estratégico distinto al mantenido hasta la actualidad; cambios que se han manifestado en los ámbitos legal, organizativo, tecnológico, económico y estratégico (SANCHIS, 1997). Así, los cambios económicos y estratégicos producidos en el sector bancario han repercutido de manera significativa en el comportamiento de las entidades de depósito: el estrechamiento de los márgenes financieros provocado por la reducción de los tipos de interés del activo y el ligero incremento de los tipos de interés del pasivo ha obligado a las entidades bancarias a buscar nuevos márgenes a través del cobro de comisiones por servicios realizados a los clientes; de la guerra del pasivo (lanzamiento de las cuentas de alta remuneración o supercuentas en 1989) se ha pasado a la guerra del activo (lanzamiento de los fondos de inversión en 1991 y de los préstamos hipotecarios en 1993), si bien en ambos casos se persigue como objetivo la captación de nuevos clientes; y se ha producido un incremento notable de la competencia, tras la ruptura del *statu quo* bancario desde 1986.

Los cambios legales producidos en el Sector Bancario Español se han centrado en cuatro aspectos fundamentales: la liberalización, la desregulación, la desintermediación y la integración. La liberalización del sector bancario español se produce de forma constante desde finales de los años setenta mediante la aprobación de medidas que afectan a las operaciones bancarias (liberalización de 1981), a la apertura de oficinas (liberalización de 1985), a los tipos de control de cambios (liberalización de 1979 y de 1992) y a los tipos de interés (liberalización de 1978, 1983 y 1987). Esto provoca un efecto importante especialmente en las cajas de ahorros, que sufren un proceso de «bancarización» (su operatoria se hace cada vez más similar a la de los bancos).

La desregulación del sector bancario (VIVES, 1994) se manifiesta principalmente a través de la incorporación de la banca extranjera al mercado español (desregulación de 1978 y 1988) y de la eliminación de los coeficientes obligatorios, en especial del coeficiente de inversiones obligatorias que desaparece a comienzos de los años noventa después de todo un proceso paulatino de reducción.

La desintermediación (BENGOECHEA y PIZARRO, 1994) se produce en el momento en que las entidades de depósito van sustituyendo su papel de intermediarios bancarios por otro tipo de servicios financieros, sobre todo a partir de la aprobación de la

Ley de Reforma del Mercado de Valores de 1989. Esto supone la aparición de nuevos competidores en el sector en forma de intermediarios especializados (compañías de seguros, empresas de distribución como grandes almacenes, hipermercados, cadenas especializadas, estaciones de servicios y empresas de transportes, empresas de información como compañías de telecomunicaciones, de servicios postales, agencias de viajes y agencias de información, industrias de bienes duraderos como empresas automovilísticas, de bienes de equipos, de electrodomésticos y empresas informáticas y otros intermediarios como empresas de valores, financieras, de fondos de pensiones, etc.) y la sustitución de los depósitos tradicionales bancarios por otras formas de captación de fondos como son los fondos de inversión y planes de pensiones, entre otros.

Por último, la integración favorece la homogeneización de la legislación en materia de entidades de depósito entre el conjunto de países miembros de la Unión Europea, así como la armonización en temas financieros, especialmente la que afecta a la fiscalidad del ahorro. La aprobación de la Segunda Directiva Bancaria (FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, 1992) que permite la libertad de establecimiento ha favorecido el proceso de integración europea a nivel financiero. En la actualidad, la creación de la Unión Monetaria con la aparición del Banco Central Europeo y la implantación del euro está teniendo repercusiones económicas importantes, sobre todo en lo que respecta al coste de implantación de la moneda única<sup>7</sup> (FUENTES, 1995b; GARDENER, 1994).

Por lo tanto, los cuatro aspectos mencionados demuestran la necesidad de aplicar la Dirección Estratégica al sector bancario, por lo que creemos que puede resultar de interés desarrollar un estudio sobre la caracterización de la investigación en Dirección Estratégica Bancaria y la definición de su marco conceptual y estado de la cuestión en la actualidad, con el objetivo de determinar cuál es la situación actual de la Dirección Estratégica Bancaria como campo de investigación, así como delimitar las principales líneas investigadoras que se están desarrollando dentro de dicho marco. Para ello, en primer lugar se analizan las principales fuentes de investigación en Dirección Estratégica Bancaria, destacando, por una parte, los trabajos seminales publicados sobre el tema y, por otra, las publicaciones de los diferentes organismos e instituciones relacionados con las entidades de depósito, así como los números monográficos publicados por las principales revistas españolas sobre Dirección de Empresas y Sistema Bancario durante el período 1990-1998.

En segundo lugar, se procede a la realización de un estudio empírico consistente en la identificación de las principales líneas de investigación en el área de la Dirección Estratégica Bancaria mediante el análisis del conjunto de trabajos publicados en las principales revistas del área durante el período comprendido entre los años 1990 y 1998, ambos inclusive, sobre la Dirección de Empresas Bancarias en España. Queremos señalar que el tratamiento que vamos a realizar no es exhaustivo, sino que sólo representa una primera aproximación al tema, con base en un

<sup>7</sup> Un informe publicado por la Federación Bancaria Europea destaca que el coste de la moneda única afectará por áreas, principalmente a las tecnologías de la información (en un 54 por 100 del gasto total), al marketing y relaciones públicas (en un 15 por 100) y a la formación de personal (en un 10 por 100); y por productos, a los servicios y sistemas de pago (en un 27 por 100), a los billetes y monedas (en un 12 por 100) y a los depósitos, préstamos y operaciones exteriores y de tesorería (en un 10 por 100 en cada caso) (CANALS, 1996).

planteamiento de «empresa» fundamentalmente, y olvidando en gran medida la óptica del «análisis económico» o de la «economía aplicada». En este sentido, se han utilizado cuatro fuentes de información diferentes: artículos publicados en las principales revistas científicas españolas en Dirección de Empresas, artículos publicados en las principales revistas españolas en Sistema Bancario y Entidades de depósito, las tesis doctorales incluidas en la base de datos TESEO del Ministerio de Educación y Ciencia y las ponencias y comunicaciones presentadas en los congresos nacionales de las dos organizaciones españolas más relevantes en el área de la Dirección de Empresas en España, la Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas (ACEDE) y la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

## 2. Fuentes de Investigación en Dirección Estratégica Bancaria

La información es la materia prima necesaria para llevar a cabo cualquier tipo de investigación. En el caso del sector bancario nos encontramos con importantes fuentes de información que conviene conocer y analizar. Podemos clasificar las fuentes de información y de investigación del sector bancario español en cuatro grupos diferentes: obras, fuentes estadísticas, revistas divulgativas y publicaciones periódicas nacionales e internacionales.

Las obras publicadas sobre el Sector Bancario en general y sobre la Dirección Bancaria en particular, pueden ser de gran utilidad para adquirir una visión global sobre el tema. Sin ánimo de ser exhaustivos, a continuación se exponen las principales obras que sobre Dirección Bancaria se han publicado durante los últimos nueve años (de 1990 a 1998), y que aparecen recogidas en la Base de Datos ISBN de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación y Cultura.

Así, en primer lugar cabe destacar aquellas publicaciones que hacen referencia al Sistema Financiero y Bancario como las de BRÖKER y MARTÍNEZ CORTIÑA (1990), CASILDA BÉJAR (1992), CUERVO y otros (1995) y ARGANDOÑA y otros (1997). En segundo lugar, aparecen distintas referencias que relacionan el sistema bancario español con el europeo y que destacan el proceso de integración europea y sus repercusiones sobre el sistema bancario español, tales como LISO y otros (1997) y ESCRIVÁ y otros (1997). En tercer lugar, se destacan una cantidad significativa de obras referentes al comportamiento estratégico de las entidades bancarias españolas como BALLARÍN (1989), FERNÁNDEZ (1990), RODRÍGUEZ ANTÓN (1990), CANALS (1990 y 1996), CHANNON (1991), RODRÍGUEZ (1992), BARALLAT (1992), CASILDA BÉJAR (1993 y 1996), GARCÍA ROA (1994), CASTELLÓ MUÑOZ (1996), SANCHIS (1997a) y BUENO y RODRÍGUEZ ANTÓN (1997).

En cuarto lugar, conviene destacar también aquellas obras que versan sobre aspectos específicos relacionados con el sector bancario como el marketing (CHANNON, 1990; BARROSO CASTRO, 1996), la calidad (BERRY y otros, 1989; RODRÍGUEZ, 1994), la internacionalización (BERGES, ONTIVEROS y VALERO, 1990), los grupos estratégicos bancarios (MARTÍNEZ VILCHES, 1992; CÉSPEDES LORENTE, 1996) o las relaciones banca-industria (TORRERO, 1991).

Entre las fuentes estadísticas del sector bancario cabe destacar en primer lugar el conjunto de publicaciones editadas por el Banco de España: su Informe Anual, el Boletín Estadístico (de periodicidad mensual) y el Boletín Económico (también de

periodicidad mensual). También se pueden citar los Informes Anuales correspondientes a las diferentes organizaciones asociativas de las distintas entidades de depósito que constituyen el sector, esto es, el Anuario de la Asociación Española Bancaria (AEB), el Anuario de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y el Anuario de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC). También son fuentes estadísticas de información importantes los Informes anuales de las diferentes entidades de depósito. Dichas fuentes aparecen recogidas en el cuadro 1.

CUADRO 1.—*Fuentes de Información Estadística Bancaria*

Fuente	Informe	Periodicidad	Información
Banco de España	Boletín Estadístico	Mensual	Agregada
Banco de España	Boletín Económico	Mensual	Agregada
Banco de España	Cuentas Financieras de la Economía Española	Anual	Agregada
Banco de España	Informe Anual	Anual	Agregada
AEB	Balances y estadísticas de la Banca en España	Mensual	Indiv. y Agr.
AEB	Cuentas de Pérdidas y Ganancias de la Banca en España	Trimestral	Individual y Agregada
AEB	Anuario Estadístico de la Banca en España	Anual	Indiv. y Agr.
CECA	Balances de las Cajas de Ahorros	Mensual	Indiv. y Agr.
CECA	Cuentas de Pérdidas y Ganancias de las Cajas de Ahorros	Trimestral	Individual y Agregada
CECA	Anuario Estadístico de las Cajas de Ahorros	Anual	Indiv. y Agr.
UNACC	Anuario Estadístico de las Coop. de Crédito	Anual	Indiv. y Agr.
Entidad	Memoria	Anual	Individual
Entidad	Datos públicos en prensa	Variable	Individual
Entidad	Datos en publicaciones de la entidad	Variable	Individual

*Fuente:* SAMANIEGO CHICOTE (1994) y elaboración propia.

El Spanish Banking Report realizaba un estudio sobre las 40 mayores entidades operantes en España según recursos propios, además de tener una base de datos de todas las entidades del sistema bancario español desde el año 1988 actualizada periódicamente <sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Las bases de datos y otras fuentes informáticas como internet se están convirtiendo en fuentes de información especialmente valiosas. En este sentido cabría destacar las páginas web de las entidades de

En cuanto a las revistas divulgativas cabe destacar principalmente *Banca Española*, revista mensual editada por la AEB; *Ahorro*, revista mensual editada por la CECA, y *Banca Cooperativa*, revista mensual editada por la UNACC. También podemos citar publicaciones mensuales como *Dinero* o *Ranking*, en las que suelen publicarse números monográficos sobre los diferentes tipos de entidades de depósito.

Las publicaciones españolas más destacadas en temas de banca son *Papeles de Economía Española* (PEE), *Perspectivas del Sistema Financiero* (PSF) y *Cuadernos de Información Económica* (CIE), las tres editadas por la Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas para la Investigación Económica y Social.

No obstante, es importante destacar también otras publicaciones, que aunque no son específicas en temas bancarios, en sus páginas se incluyen numerosos e importantes trabajos sobre dicho tema: las revistas de *Economía Información Comercial Española* (ICE) y *Cuadernos Económicos de Información Comercial Española* (CE ICE), ambas editadas por el Ministerio de Economía y Hacienda; y las revistas de Dirección de Empresas *Alta Dirección* (AD), *Cuadernos de Economía y Dirección de Empresas* (CEDE), *Dirección y Organización* (DO), *Esic-Market* (EM), *Harvard-Deusto Business Review* (HDBR), *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* (IEDEE), *Revista Española de Financiación y Contabilidad* (REFC) y *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa* (REDEE).

También podemos hacer referencia a otras publicaciones como *Actualidad Financiera* (2.ª época), *Revista de Economía Aplicada*, *Investigaciones Económicas*, *Revista Asturiana de Economía*, *Cuadernos Aragoneses de Economía*, *Ekonomiaz*, *Análisis Financiero Internacional* y *Crédito Cooperativo* (editada esta última por la UNACC hasta el año 1997), entre otras. La revista *Análisis Financiero*, del Instituto Español de Analistas Financieros, incluye también artículos de gran interés sobre el sector bancario; no obstante, no se ha incluido en el estudio realizado por no tener un perfil cercano a la organización de empresas. Entre las publicaciones internacionales cabe citar las revistas *Bank Marketing*, *European Financial Management*, *Financial Management*, *Journal of Banking and Finance*, *Journal of Money, Credit and Banking*, *Banque Stratégie*, *Revue d'Économie Financière* y *Revue de la Banque*, entre otras.

En algunas de las revistas mencionadas se han publicado números monográficos dedicados a la Dirección Estratégica Bancaria que conviene referenciar, tal y como aparece en el cuadro 2.

Del conjunto de monográficos publicados sobre Dirección Bancaria durante el período 1990-1998 y recogidos en el cuadro 2 se deducen diferentes líneas de investigación. Así, el 44 por 100 de los mismos se centra en el comportamiento estratégico de las entidades bancarias, demostrando por tanto la significación que este campo de investigación tiene dentro de la Dirección Estratégica Bancaria. El resto de líneas son: la Economía Financiera y Bancaria, con el 24 por 100; el Euro; UEM y sistema bancario, con el 12 por 100; la Innovación y Tecnología bancaria y los Factores de Competitividad, con el 8 por 100 respectivamente, y las Relaciones Banca-Industria, con el 4 por 100.

depósito o de instituciones como la CECA ([www.ceca.es](http://www.ceca.es)), de las cuales se puede obtener información de primera mano.

**CUADRO 2.—Números monográficos sobre Dirección Estratégica Bancaria 1990-1998**

Título	Año	Revista	Tema
Política Monetaria y Sistema Financiero Español	1990	PEE n.º 43	Econ. Financiera y Bancaria
Transformación Financiera en España	1990	PEE n.º 44	Innovación y Tecnología
Mercados Financieros y Finanzas Corporativas	1991	CE ICE n.º 49	Econ. Financiera y Bancaria
Cajas de Ahorros: el reto de los años noventa	1991	PEE n.º 46	Comportamiento Estratégico
Las cajas de ahorros españolas: cuestiones estratégicas	1991	PEE n.º 47	Comportamiento Estratégico
Los Mercados Financieros Españoles	1991	PEE n.º 49	Comportamiento Estratégico
Armonización financiera en la Comunidad Europea	1992	ICE n.º 703	Euro, UEM y Sistema Banc.
Mercados e Instituciones Financieras	1992	ICE n.º 704	Comportamiento Estratégico
Banca y Bolsa	1992	REFC n.º 73	Econ. Financiera y Bancaria
Incompletitud de mercados, opciones y finanzas	1992	CE ICE n.º 50	Econ. Financiera y Bancaria
Las entidades financieras ante la UEM	1992	PSF n.º 37	Comportamiento Estratégico
Innovación financiera y la empresa	1993	AD n.º 167	Innovación y Tecnología
Instituciones y mercados financieros, modelos de gestión	1993	PSF n.º 42	Comportamiento Estratégico
El riesgo en las entidades de depósito	1993	PSF n.º 43	Econ. Financiera y Bancaria
Sistema Financiero Español: problemas y estrategias	1993	PEE n.º 54	Comportamiento Estratégico
Las entidades de depósito ante la Unión Europea	1994	PSF n.º 45	Comportamiento Estratégico
Los retos de la competitividad	1994	PSF n.º 48	Factores de Competitividad
Entidades financieras y competitividad	1994	PEE n.º 58	Factores de Competitividad
Mercados financieros	1995	ICE n.º 748	Comportamiento Estratégico
Sistema financiero y economía real	1995	PEE n.º 65	Relaciones Banca-Industria
Avances recientes en finanzas: teoría y resultados	1997	ICE n.º 764	Econ. Financiera y Bancaria
Unión Monetaria y Entidades de depósito	1997	PSF n.º 59	Euro, UEM y Sistema Banc.
El Euro y la actividad bancaria	1997	PSF n.º 60	Euro, UEM y Sistema Banc.
Ahorro y Cajas de Ahorros	1998	CIE n.º 139	Comportamiento Estratégico
Cajas de Ahorros: realidad financiera e imagen social	1998	PEE n.º 74/75	Comportamiento Estratégico

*Fuente:* Elaboración propia.

### **3. Principales temas de investigación en Dirección Estratégica Bancaria. Un estudio empírico**

El desarrollo de la investigación en materia de Dirección de Empresas Bancarias durante la última década nos permite identificar diferentes temas sobre los cuales están trabajando los investigadores en esta materia. El presente estudio empírico, consistente en analizar los diferentes trabajos publicados hasta el momento sobre Dirección de Empresas Bancarias durante el período que comprende los años 1990 a 1998, puede servir para identificar cuáles son los temas que más se están estudiando.

Una primera cuestión relevante es la elección de las líneas de investigación a considerar en el estudio empírico. Lógicamente, éstas surgen como resultado de la consideración de los múltiples trabajos analizados, si bien hemos tenido que tomar la decisión respecto al término a utilizar para definir tales líneas investigadoras.

Basándonos en los principales trabajos publicados sobre metodología investigadora en Dirección de Empresas (GUTIÉRREZ CALDERÓN, 1995; GÓMEZ MEJÍA y GUTIÉRREZ CALDERÓN, 1996; GUERRAS, RUIZ CABESTRE y RUIZ VEGA, 1999) hemos considerado obligatorio incluir las líneas correspondientes a la Gestión de la Innovación y la Tecnología en Banca, Diseño y Cambio Organizativo Bancario, Internacionalización Bancaria y Dirección de los Recursos Humanos en Banca, todas ellas referenciadas de forma explícita en los trabajos anteriormente citados. Por otra parte, hemos incluido la línea investigadora sobre Comportamiento Estratégico, en la cual se integran aspectos relacionados con las estrategias competitivas y el análisis estratégico de las entidades bancarias, temas que son tratados con asiduidad en las diferentes publicaciones sobre Dirección de Empresas; y la línea de Fusiones y Alianzas en Banca, por el papel importante que ambos tipos de estrategias desempeñan en la actualidad en el mundo empresarial (GARCÍA CANAL, 1996). Se incluyen, además, la Gestión de la Calidad de Servicio en Banca y el Marketing Bancario por sus destacadas repercusiones en el sector bancario, y por ser también dos líneas de investigación destacadas en el campo de la Dirección de Empresas y Economía de la Empresa.

Finalmente, hemos considerado además otras líneas de investigación que aunque no aparecen como tales en los trabajos sobre metodología científica en Dirección de Empresas pensamos que tienen una repercusión importante en el sector bancario: Factores de Competitividad en Banca, Economía Financiera y Bancaria, Euro, UEM y Sistema Bancario, Relaciones Banca-Industria y Grupos Estratégicos Bancarios<sup>9</sup>.

Las fuentes de información utilizadas son las siguientes:

En primer lugar, se incluyen el conjunto de artículos publicados en las principales revistas científicas españolas en Dirección de Empresas y Sistema Bancario y Entidades de depósito durante el período 1990-1998. Las revistas utilizadas en el estudio aparecen recogidas en el cuadro 3.

En segundo lugar, se incluyen también las tesis doctorales incluidas en la base de datos TESEO del Ministerio de Educación y Ciencia y las ponencias y comunicaciones presentadas en los congresos nacionales de las dos organizaciones más relevantes en el área de la Dirección de Empresas en España, la Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas (ACEDE) y la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Los congresos correspondientes a las ponencias y comunicaciones incluidas en el estudio empírico aparecen referenciados en el cuadro 4.

<sup>9</sup> RODRÍGUEZ CASTELLANOS y AYALA CALVO (1995) incluyen como línea de investigación, dentro de la Economía Financiera, la «gestión bancaria» y a su vez, dentro de esta última se incluyen como subáreas las de «entidades financieras y sistema financiero», entre otras.

CUADRO 3.—*Principales revistas españolas en Dirección Estratégica Bancaria*

Revista	Periodicidad	Editor
<i>Alta Dirección</i>	Bimestral	Alta Dirección, S. A.
<i>Cuadernos de Economía y Dirección de Empresas</i>	Trimestral	ACEDE
<i>Cuadernos de Información Económica</i>	Mensual	Fundación CECA
<i>Cuadernos Económicos de Información Comercial Española</i>	Trimestral	Ministerio de Comercio y Turismo
<i>Dirección y Organización</i>	Trimestral	CEPADE
<i>Esic-Market</i>	Trimestral	Escuela de Gestión ESIC
<i>Harvard Deusto Business Review</i>	Trimestral	Universidad de Deusto
<i>Información Comercial Española</i>	Mensual	Ministerio de Comercio y Turismo
<i>Investigaciones Europeas de Dirección y Economía Empresa</i>	Trimestral	AEDEM
<i>Papeles de Economía Española</i>	Trimestral	Fundación CECA
<i>Perspectivas del Sistema Financiero (antes Suplementos sobre el Sistema Financiero)</i>	Trimestral	Fundación CECA para la Investigación y Economía Social
<i>Revista Española de Financiación y Contabilidad</i>	Trimestral	AECA
<i>Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa</i>	Trimestral	AEDEM

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 4.—*Congresos sobre Dirección de Empresas celebrados hasta la fecha (1998) en España*

Congreso (lema, en caso de existir)	Año	Lugar	Asociación
Empresa y Economía Institucional	1998	Las Palmas	VIII ACEDE
Estrategia de la Empresa y Territorio	1997	Almería	VII ACEDE
Creación y Desarrollo de la Empresa	1996	La Coruña	VI ACEDE
La Innovación en la Empresa	1995	Madrid	V ACEDE
Internacionalización y Competitividad Empresarial	1994	Barcelona	IV ACEDE
Crisis Económica y Oportunidades de la Empresa Española	1993	Valencia	III ACEDE
La Empresa española de la nueva Europa	1992	Jerez	II ACEDE
Competitividad de la Empresa Española	1991	Alcalá	I ACEDE
La creación de valor en un mercado global	1998	Málaga	XII AEDEM
Le Empresa creando futuro	1997	Lleida	XI AEDEM
La Empresa en una Economía Globalizada: retos y cambios	1996	Granada	X AEDEM
La Innovación en la Empresa	1995	Toledo	IX AEDEM
La Reconstrucción de la Empresa en el nuevo Orden Económico	1994	Cáceres	VIII AEDEM
La Dirección de Empresas en un mundo sin fronteras	1993	Córdoba	VII AEDEM
Sin lema concreto	1992	Huelva	VI AEDEM
Sin lema concreto	1991	La Coruña	V AEDEM
Sin lema concreto	1990	Reus	IV AEDEM
Sin lema concreto	1989	Las Palmas	III AEDEM
Sin lema concreto	1988	Málaga	II AEDEM
Sin lema concreto	1987	Bilbao	I AEDEM

Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificados el conjunto de trabajos publicados sobre Dirección Bancaria en las diferentes publicaciones expuestas, se ha elaborado una base de datos con 403 referencias bibliográficas diferentes, la cual queda resumida en la tabla 1. En ella se pueden observar los principales temas de investigación existentes en la actualidad en Dirección Estratégica Bancaria.

TABLA 1.—*Principales temas de investigación en Dirección Estratégica Bancaria*

Tema de investigación	Frecuencia	Porcentaje
Comportamiento Estratégico de las Entidades Bancarias . .	84	20,84
Factores de Competitividad en Banca . . . . .	72	17,87
Economía Financiera y Bancaria . . . . .	50	12,41
Marketing Bancario . . . . .	46	11,41
Gestión de la Innovación y de la Tecnología en Banca . . .	35	8,68
Euro, Unión Económica y Monetaria y Sistema Bancario .	26	6,45
Fusiones y Alianzas en Banca . . . . .	20	4,96
Relaciones Banca-Industria . . . . .	18	4,47
Diseño y Cambio Organizativo Bancario . . . . .	15	3,72
Gestión de la Calidad de Servicio en Banca . . . . .	13	3,22
Internacionalización Bancaria . . . . .	11	2,73
Grupos Estratégicos Bancarios . . . . .	7	1,74
Dirección de Recursos Humanos en Banca . . . . .	6	1,49
<b>TOTAL . . . . .</b>	<b>403</b>	<b>100,00</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

El tema de investigación que mayor número de publicaciones presenta es el correspondiente al *Comportamiento Estratégico de las Entidades Bancarias* con algo más del 20 por 100 del total de las referencias bibliográficas identificadas en el estudio. La mayor parte de los trabajos incluidos en dicho tema de investigación hacen referencia a las Estrategias Competitivas Bancarias y tienen su origen en BALLARÍN (1989), trabajo que posteriormente se desarrolla con bastante profundidad en RODRÍGUEZ ANTÓN (1990). En ambos trabajos se toman como punto de referencia las aportaciones de M. PORTER (1980 y 1982) a la Dirección de Empresas, de manera que se analizan las estrategias competitivas para el caso de los bancos, insistiendo especialmente en las fuerzas competitivas, así como la cadena de valor aplicada al sector bancario (SANCHIS, 1997b).

Un número significativo de trabajos incluidos dentro del tema de investigación de Comportamiento Estratégico se centra en el análisis de las estrategias bancarias, partiendo de la diferenciación entre la Banca Universal y la Banca Especializada. Mientras la Banca Universal (CANALS, 1996) se dirige tanto al negocio minorista como al de empresas y ofrece todo tipo de productos y servicios a todo tipo de clientes, la estrategia de Banca Especializada se centra en la actividad de distribución de productos bancarios bajo un enfoque personalizado al cliente

(ESCRIVÁ, 1991). El sistema de Banca Universal ha repercutido positivamente en las estrategias de diversificación bancaria, a la vez que las entidades de depósito buscan nuevas oportunidades para invertir sus excedentes financieros, reducir el riesgo global de la empresa y, sobre todo, reforzar su posición competitiva. Algunos trabajos más recientes intentan relacionar las estrategias competitivas bancarias con el proceso de integración de la Unión Europea (MAROTO ACÍN, 1994b; MONTERO, 1994). La aplicación de técnicas de análisis estratégico, principalmente el Análisis DAFO (MORALES y ORTEGA, 1990) y el Perfil Estratégico (SANCHIS, 1998), es otro de los temas importantes dentro del Comportamiento Estratégico de las Entidades Bancarias (EGEA, 1991).

Como consecuencia del estudio de las estrategias desarrolladas por las entidades bancarias, del tema de investigación sobre Comportamiento Estratégico surgen otros campos de investigación de menor peso aunque con unas expectativas de futuro a tener en cuenta: las Fusiones y Alianzas en Banca, la Internacionalización Bancaria y los Grupos Estratégicos Bancarios. Las *Fusiones y Alianzas en Banca* representan casi el 5 por 100 del total de las referencias bibliográficas analizadas. Se trata de una de las opciones estratégicas más utilizadas en el sector bancario español (MAROTO ACÍN, 1994a). No obstante, el estudio se ha sesgado en gran medida hacia las fusiones en las cajas de ahorros (PAMPILLÓN, 1991; PLAZA HIDALGO, 1993; SANTAMARÍA PASTOR, 1997), siendo los trabajos publicados sobre alianzas bancarias bastante menos numerosos (GARCÍA ROA, 1994b; SANCHIS, 1996; SACRISTÁN NAVARRO, 1997).

Los motivos por los cuales se llevan a cabo las fusiones bancarias han sido distintos según el momento del tiempo, si bien hay que destacar algunos aspectos que siempre subyacen en todo proceso de fusión: la mejora de la competitividad (MAROTO ACÍN, 1993; TERMES, 1994; PASTOR y PÉREZ, 1998) mediante el aumento de tamaño (MARTÍNEZ REGO y otros, 1992) y la obtención de economías de escala (RAYMOND y REPILADO, 1991; GRIFELL y LOVELL, 1994), fundamentalmente, surgiendo así una nueva línea de investigación que definimos como *Factores de Competitividad en Banca* y que muestra un peso relevante sobre el conjunto de líneas planteadas al alcanzar el 17,87 por 100 del total de referencias bibliográficas de nuestro estudio. Los principales factores de competitividad bancaria analizados son la rentabilidad (LOZANO VIVAS y PAJUELO, 1993; CARRASCO y DOMÍNGUEZ, 1995), el riesgo (POVEDA ANADÓN, 1994; PASTOR, 1997), la eficiencia en costes (QUESADA, 1994; MARTÍN RODRÍGUEZ, 1997) y la productividad (PÉREZ GARCÍA y PASTOR, 1994). Mención especial merece el estudio de la dimensión y las economías de escala en el sector bancario, y su relación con las fusiones bancarias, tal como demuestra los numerosos estudios publicados al respecto. Los trabajos más importantes publicados en España sobre el tema aparecen resumidos en el cuadro 5.

La *Internacionalización Bancaria*, con un peso del 2,73 por 100 sobre el total de referencias incluidas en el estudio, viene motivada principalmente por el deseo que tiene la entidad de depósito de seguir a sus clientes en su proceso de internacionalización (DURÁN y LAMOTHE, 1991). Ésta se manifiesta, bien mediante inversión indirecta a través de la compra de participaciones de otros bancos extranjeros, bien mediante inversión directa a través de la apertura en el extranjero de corresponsales bancarios, oficinas de representación, agencias, sucursales, filiales o *joint ventures* (DE LA MAZA, 1994; BERGES y otros, 1998). Este tema está relacionado también con

CUADRO 5.—Resultados de las principales investigaciones empíricas sobre economías de escala en el SBE

Trabajos	Entidades	Período	Método	Economías
FANJUL y MARAVALL (1983,1985)	Bancos y Cajas	1979	Función de Costes Cobb-Douglas	- N.º ctas. por oficina - Tamaño medio ctas.
REVELL (1989)	Cajas	1980	Función de Costes Translogarítmica	No
RAYMOND y REPILADO (1989)	Cajas	1987-1988	Función de Costes Cobb-Douglas	- N.º ctas. oficina - Tamaño depósitos
DELGADO (1989)	Bancos y Cajas	1986-1988	Función de Costes Translogarítmica	- Producción oficina
GUAL, XIMÉNEZ y VIVES (1990)	Bancos	1985-1988	Función de Costes Translogarítmica	- Captación recursos
ESPITIA, POLO y SALAS (1991)	Bancos y Cajas	1983-1985	Función de Costes Cobb-Douglas	- Tamaño depósitos
RAYMOND (1994)	Cajas	1989-1992	Función de Costes Cobb-Douglas	- Tamaño oficina - Tamaño depósitos

*Fuente:* Elaboración propia a partir de los trabajos citados.

el estudio de la estrategia de la banca extranjera en el mercado bancario español (FERRUZ ANGULO, 1991).

Los *Grupos Estratégicos Bancarios* representa otro tema de investigación en Dirección Estratégica Bancaria que, aunque alcanza un peso muy reducido (el 1,74 por 100 del total de referencias bibliográficas estudiadas), merece la pena mencionar, dado que es especialmente útil para analizar el comportamiento estratégico de las entidades de depósito y de identificar grupos de entidades con comportamientos diferentes a otros grupos. El cuadro 6 resume las principales investigaciones publicadas sobre Grupos Estratégicos Bancarios en España.

El *Marketing Bancario*, con el 11,41 por 100 del total de publicaciones referenciadas en el trabajo, representa el cuarto tema de investigación más destacado dentro de la Dirección Estratégica Bancaria. La mayor parte de los trabajos se centran en el enfoque estratégico del marketing (SANTESMASES, 1994; PENELAS LEGUÍA, 1998; GÓMEZ SUÁREZ, 1998), si bien también se dirigen hacia la segmentación y posicionamiento en el mercado (GRANDE, 1994; GINER DE LOS RÍOS, 1997) y la imagen bancaria (RODRÍGUEZ DEL BOSQUE, 1994). Un aspecto importante en relación con el marketing bancario es el referente a la distribución de los servicios bancarios. La aparición de nuevos canales de distribución de los productos y servicios bancarios durante estos últimos años ha repercutido de manera significativa en el negocio bancario (BEERLI y GARCÍA FALCÓN, 1992; OLAVARRIETA, 1998). Así, entre los canales de distribución de mayor difusión en la actualidad en banca destacan los cajeros

CUADRO 6.—Principales investigaciones sobre Grupos Estratégicos Bancarios en España

Autores	Ámbito	Periodo	Entidades	Variables
AZOFRA y otros (1990)	Nacional	1983-1988	Bancos privados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expansión.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> <li>3. Estrategia de negocios.</li> <li>4. Estructura y tecnología.</li> </ol>
ESPITA, POLO y SALAS (1991)	Nacional	1983-1985	Bancos privados y cajas de ahorros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expansión.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> <li>3. Estrategia de negocios.</li> <li>4. Estructura y tecnología.</li> </ol>
MARTÍNEZ VILCHES (1992)	Nacional	1986-1990	Cajas de ahorros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expansión.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> <li>3. Estrategia de negocios.</li> <li>4. Estructura y tecnología.</li> </ol>
MÁS RUIZ y GÓMEZ SALAS (1993)	Nacional	1986-1990	Cajas de ahorros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expansión.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> <li>3. Estrategia de negocios.</li> <li>4. Estructura y tecnología.</li> </ol>
MÁS RUIZ (1995)	Nacional	1993	Cajas de ahorros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expansión.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> <li>3. Estrategia de negocios.</li> <li>4. Estructura y tecnología.</li> </ol>
CÉSPEDES LORENTE (1996)	Nacional	1986-1991	Banca privada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de costes.</li> <li>2. Diferenciación.</li> <li>3. Expansión.</li> <li>4. Estructura de negocio.</li> <li>5. Tecnología.</li> </ol>
FERNÁNDEZ, MARCO y MOYA (1996)	Nacional	1993	Cooperativas de crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de costes.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> </ol>
SANCHIS (1997)	Nacional	1995	Cooperativas de crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamaño.</li> <li>2. Rentabilidad y eficiencia.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia a partir de los trabajos citados.

automáticos y las tarjetas de plástico, a través de los cuales se está canalizando la mayor parte del negocio bancario español en estos momentos; la banca a domicilio (banca telefónica, banca en casa); y otros canales como las tarjetas inteligentes y los monederos electrónicos. Finalmente, la gran competencia existente en el sector bancario ha influido en la sustitución por parte de las entidades bancarias del marketing-mix (captación de nuevos clientes) por la banca de relaciones (fidelización de los clientes actuales) (APARICIO DE CASTRO, 1998).

El tema de investigación en *Gestión de la Innovación y de la Tecnología en Banca* alcanza un peso del 8,68 por 100 sobre el total de las referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo y, de hecho, representa uno de los campos investigados más relevantes en Dirección Estratégica Bancaria puesto que la aplicación de

las tecnologías de la información al sector bancario español es uno de los aspectos más importantes para este sector. Esto queda demostrado en los trabajos publicados sobre estrategias tecnológicas en banca (QUINTÁS SEOANE, 1991 y 1994; SARRÍA FERRADAS, 1994).

La introducción de la tecnología en banca se ha producido siguiendo una evolución a lo largo del tiempo (Fundesco, 1988), la cual ha venido condicionada por el proceso de innovación financiera (CASILDA BÉJAR, 1993; ESPITIA y otros, 1996) y que se puede dividir en cuatro etapas diferentes. Una primera etapa denominada de «Centro de Proceso de Datos», durante los años sesenta, cuyos objetivos eran la reducción de los costes, la eliminación de papel, la mejora de la productividad y una mayor seguridad; esta etapa presentaba dos restricciones importantes: una derivada de las propias restricciones informáticas y la otra de la falta de capacitación del personal bancario. Durante los años setenta se introduce en el negocio bancario el «Teleproceso» con el objetivo de mejorar la atención de los clientes y conseguir una mayor rapidez en la gestión de la entidad, si bien presenta limitaciones en cuanto al sistema de telecomunicaciones que se precisa y en cuanto a la homologación y normativa. El sistema de «Banca Electrónica» se introduce en el sector bancario durante los años ochenta con el propósito de conseguir una mayor autonomía para las sucursales, nuevos puntos de venta, la introducción de la ofimática y la información para la dirección, aunque también en este caso surgen obstáculos derivados de los servicios telemáticos, de los vacíos legislativos y de incompatibilidades de los equipos. Finalmente, durante los años noventa comienza a introducirse el sistema de «Banca Virtual», a través del cual se persigue la descentralización de funciones, la reducción de los puntos de venta y la comunicación informática, si bien se detectan problemas relacionados con la cualificación del personal y determinados vacíos legales (CASILDA BÉJAR, 1997).

Por otra parte, las aplicaciones de las tecnologías de la información al sector bancario han sido también significativas (MARTÍNEZ VILCHES, 1994; NAVARRO ELOLA y SOLANS, 1996) y se han manifestado de diversas formas (VÁZQUEZ CASIELLES, 1987) según se trate de aplicaciones a la actividad interna de los bancos (automatización de oficinas, procesador de documentos, gestión informatizada a los clientes, etc.) o de aplicaciones exteriores o de relación con el cliente por teleproceso (cajeros automáticos, banca a domicilio, videotexto, etc.). Además, hay que diferenciar entre el servicio de apoyo de atención al público o *Back-Office* y el servicio directo de atención al público o *Front-Office*. Dichas aplicaciones han favorecido la introducción de nuevos productos y servicios bancarios, tal y como queda de manifiesto en diferentes trabajos al respecto (CASTELLÓ MUÑOZ, 1991; ESPITIA y otros, 1992; AZOFRA PALENZUELA y FERNÁNDEZ, 1995).

Las *Relaciones Banca-Industria*, tema de investigación que representa el 4,47 por 100 del total de nuestras referencias bibliográficas, es un tema especialmente importante dentro de la Dirección Estratégica Bancaria, tal como se desprende de los numerosos trabajos realizados por diferentes autores al respecto (cuadro 7).

El *Diseño y Cambio Organizativo Bancario* es otro tema de investigación dentro de la Dirección Estratégica Bancaria, que representa el 3,72 por 100 del total de las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio. Aunque su peso relativo no es elevado, se trata de un tema de investigación en crecimiento debido al protagonismo que está adquiriendo durante los últimos años el proceso de reestructuración or-

CUADRO 7.—*Principales estudios empíricos sobre las relaciones banca-industria en España*

ESTUDIOS	VARIABLES	PERÍODO	FUENTE	ENTIDAD
BLANCH y otros (1990)	Evolución de participaciones bancarias	1970-1988	Banco de España	Bancos
BUENO (1990)	Estructura de la propiedad	1988	5.021 empresas y Central Balances del Banco de España	Bancos
CHULIA (1990)	Evolución nivel de participaciones bancarias	1982-1988	B.E., Bces. Bancarios y Financial Accounts of OECE Countries	Bancos y cajas de ahorros
PES (1990)	Evolución de participaciones bancarias	1980-1990	Banco de España	Bancos
BERGES-SÁNCHEZ (1991)	Evolución de la cartera de acciones	1991	199 empresas cotizan en bolsa. Shareholders Directory (julio-90)	Bancos
TORRERO (1991)	Rentabilidad Inversión en acciones <i>versus</i> Inversión crediticia	1971-1990	Memorias de Bolsa de Madrid y Banco de España	Bancos
GALVE y SALAS (1992)	Estructura de la propiedad	1990	311 empresas que cotizan en bolsa.	Bancos y cajas de ahorros
FUENTES (1993 y 1995)	Crédito bancario concedido	1988-1995	Banco de España, ANSEF y Memorias	Bancos, cajas de ahorros coop. crédito
MARTÍN y otros (1995)	Evolución de participaciones bancarias	1962-1992	Banco de España	Bancos, cajas, coop. crédito
OCHOA (1995)	Evolución de participaciones bancarias	1976-1993	Banco de España	Bancos, cajas, coop. crédito
CALS (1998)	Evolución de participaciones bancarias	1992-1996	Banco de España	Cajas de ahorros
SANCHIS, PUIG y SORIANO (1998)	Evolución de participaciones bancarias	1990-1997	Informes Anuales de las entidades de depósito	Bancos, cajas, coop. crédito

*Fuente:* Elaboración propia a partir de los trabajos citados.

ganizativa de la banca española. Entre los cambios organizativos operados en el sector bancario cabe destacar dos: la aparición de nuevos canales de distribución del producto/servicio bancario y la transformación de las entidades de depósito en supermercados financieros.

Los cambios en los canales de distribución se dan en dos aspectos diferentes: la transformación de las oficinas bancarias y la aparición de nuevos canales de

distribución<sup>10</sup>. La transformación de la oficina bancaria se caracteriza por: la reducción del espacio físico al pasar de la oficina tradicional (importancia del lugar físico, servicios producidos en la propia instalación, lucha contra los competidores, comunicación cara a cara, dominio de las relaciones públicas y bajos costes y variedad de organizaciones para ofrecer el producto que necesita el cliente) a la oficina virtual (el lugar físico no es importante, los servicios se producen en otros lugares, se colabora con los competidores, comunicación telefónica o a través de máquina, dominio de técnicas telefónicas y coordinar los *inputs* de servicios) (OREJA, 1995); el paso de una estructura organizativa mecánica-funcional (especializada, centralizada, formalizada y orientada hacia la eficiencia) a una estructura orgánica (poco especializada, descentralizada, informal, flexible, dinámica e innovadora); y el paso de una estructura burocrática y vertical (estructurada en torno a las tareas, altamente compleja, con elevados costes fijos y basada en el trabajo individual) a una estructura plana y horizontal (estructurada en torno a procesos, simple o sencilla, con reducidos costes fijos y basada en el trabajo en equipo)<sup>11</sup> (FERNÁNDEZ, 1993; GARDENER y MOLYNEUX, 1995; FERNÁNDEZ y SUÁREZ, 1998).

Finalmente, dentro de este tema de investigación en Diseño y Cambio Organizativo Bancario se inscriben un número limitado de trabajos que analizan las relaciones entre la estructura organizativa y los resultados bancarios obtenidos (PLAZA HIDALGO y MELLE, 1994; AZOFRA PALENZUELA, 1994).

La *Gestión de la Calidad de Servicio en Banca* representa el 3,22 por 100 del total de referencias bibliográficas incluidas en nuestro estudio, porcentaje que refleja que este tema de investigación presenta un peso reducido dentro de la Dirección Estratégica Bancaria. Dicho tema se centra en el estudio de la calidad del servicio bancario (ALVIRA MARTÍN y GARCÍA LÓPEZ, 1990; ELORRIAGA, 1993; RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, 1994) y en menor medida en la aplicación de la calidad total al negocio bancario (GARCÍA MESTANZA y RUIZ MOLINA, 1998).

La *Dirección de los Recursos Humanos en Banca* es el último de los temas de investigación detectados a partir del estudio realizado, con apenas un 1,49 por 100 del total de las referencias bibliográficas analizadas. Los estudios realizados dentro de dicho tema de investigación se centran exclusivamente en las cuestiones relacionadas con la formación de los empleados bancarios (BALCELLS GENÉ, 1993 y 1994; NÚÑEZ, 1998). No obstante, la introducción de la Banca Personal (*Personal Banking*) y de la Banca Especializada hacen prever un desarrollo futuro importante de dicho campo.

<sup>10</sup> Este aspecto se incluye en la línea de investigación de Marketing Bancario y, por tanto, ya ha sido tratado con anterioridad.

<sup>11</sup> Los cambios en los modelos de estructura organizativa de las entidades bancarias ha dado lugar en nuevas formas de organización entre las cuales cabe destacar la propuesta de estructura en forma de trébol (BUENO, 1992) que se caracteriza por la existencia de cuatro partes coordinadas por la Dirección General: el Núcleo Profesional formado por los servicios centrales básicos y las unidades de negocio, la Subcontratación de Servicios formado por un *staff* de gestión y las funciones técnicas, el Trabajo Flexible formado por profesionales y sociedades además de otros directivos periféricos, y el Autoservicio de Clientes formado por el *home banking*, los prescriptores informáticos y las oficinas de autoservicio. Este tipo de estructura organizativa da forma al sistema de banca federada (caso de Argentaria), consistente en la descentralización de funciones mediante la creación de filiales autónomas en determinadas áreas operando como empresas independientes (Unidades Estratégicas de Negocios).

Finalmente, se han identificado dos temas de investigación más, Economía Financiera Bancaria y Euro, Unión Económica y Monetaria y Sistema Bancario que, con un carácter más general que el resto de temas incluidos dentro de la Dirección Estratégica Bancaria, representan un peso significativo sobre el conjunto de referencias bibliográficas detectadas en nuestro estudio y mantienen una relación directa sobre el resto de temas ya planteados, por lo que ejercen una influencia clara sobre los mismos que conviene destacar y analizar.

El tema de *Economía Financiera Bancaria*, con un peso del 12,41 por 100 sobre el total de referencias bibliográficas, incluye, por una parte, trabajos relacionados con el análisis de balances (PAMPILLÓN, 1991) y de cuenta de resultados (PEREIRA RODRÍGUEZ, 1991) de las entidades bancarias, aspectos estos que conectan directamente con los factores de competitividad de estas entidades. Por otra parte, se incluye todo un conjunto de referencias relacionadas con la Política Monetaria, los Sistemas Financieros y los Mercados Financieros, que pueden ser de gran utilidad para conocer y analizar el entorno competitivo de las entidades bancarias.

El tema de *Euro, UEM y Sistema Bancario*, que alcanza el 6,45 por 100 del total de trabajos referenciados en nuestro estudio, presenta una relación muy clara con el comportamiento estratégico de las entidades bancarias, pues en la misma se incluyen una cantidad significativa de trabajos sobre las consecuencias de la implantación de la Unión Monetaria y del Euro para la banca española (FUENTES EGUSQUIZA, 1997; ORTEGA FERNÁNDEZ, 1997) y sobre sus implicaciones estratégicas (CARBÓ VALVERDE y COELLO, 1997; GARDENER y otros, 1997 y 1998; GUTIÉRREZ JUNQUERA, 1998). Igualmente, se hace referencia a las diferentes estrategias bancarias que se están desarrollando en el marco europeo durante la última década (CUERVO-ARANGO, 1991; MARTÍN FERNÁNDEZ, 1993; GARDENER, 1994).

Una vez identificados los diferentes temas de investigación que conforman la Dirección Estratégica Bancaria, a continuación se intenta relacionarlos con otras variables significativas como la procedencia del investigador (tablas 2 y 3) y el momento del tiempo (año) en el que se han publicado los trabajos referentes a cada tema (tablas 4 y 5). De esta forma se desea obtener un perfil determinado de los temas de investigación descritos.

La tabla 2 muestra la procedencia de los diferentes investigadores en Dirección Estratégica Bancaria. Destaca en primer lugar su fuerte concentración en tres comunidades autónomas con algo más del 50 por 100 del total: Madrid (28,04 por 100), Andalucía (12,41 por 100) y Comunidad Valenciana (10,42 por 100). Según universidades, predominan los investigadores de la Complutense de Madrid (8,68 por 100), la Universitat de València (7,19 por 100) y la Universidad de Zaragoza (5,71 por 100). También cabe destacar las investigaciones procedentes del Banco de España (4,71 por 100) y de la Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas para la Investigación Económica y Social (4,47 por 100). El resto de instituciones no superan cada una de ellas el 4 por 100 del total de los investigadores. Hay que tener en cuenta que pueden existir coincidencias en cuanto a que un mismo investigador pertenezca a la vez a alguna institución y a una universidad; en este caso hemos de señalar que la procedencia que hemos tomado es la que aparecía como referencia en la revista donde se publica el artículo.

TABLE 2.—*Procedencia de los investigadores en Dirección Estratégica Bancaria*

Procedencia del investigador	Frecuencia	Porcentaje
<i>Comunidad Autónoma de Madrid</i> . . . . .	113	28,04
Universidad Complutense de Madrid . . . . .	35	8,68
Banco de España . . . . .	19	4,71
Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas . . . . .	18	4,47
Universidad Autónoma de Madrid . . . . .	13	3,22
Universidad de Alcalá de Henares . . . . .	12	2,98
Universidad Carlos III . . . . .	7	1,74
CEU-San Pablo . . . . .	4	0,99
Otros . . . . .	5	1,24
<i>Andalucía</i> . . . . .	50	12,41
Universidad de Granada . . . . .	16	3,97
Universidad de Málaga . . . . .	12	2,98
Universidad de Sevilla . . . . .	10	2,48
Universidad de Almería . . . . .	4	0,99
Universidad de Córdoba . . . . .	3	0,74
Universidad de Jaén . . . . .	3	0,74
Otros . . . . .	2	0,49
<i>Comunidad Valenciana</i> . . . . .	42	10,42
Universidad de Valencia . . . . .	29	7,19
Universidad Jaume I de Castellón . . . . .	7	1,74
Universidad de Alicante . . . . .	4	0,99
Bancaja . . . . .	2	0,49
<i>Cataluña</i> . . . . .	27	6,69
Universidad de Barcelona . . . . .	13	3,22
IESE Barcelona . . . . .	5	1,24
Otros . . . . .	9	2,23
<i>País Vasco</i> . . . . .	25	6,20
BBV . . . . .	10	2,48
Universidad del País Vasco . . . . .	9	2,23
BBK . . . . .	3	0,74
Otros . . . . .	3	0,74
<i>Aragón</i> . . . . .	24	5,95
Universidad de Zaragoza . . . . .	23	5,71
Ibercaja . . . . .	1	0,24
<i>Universidad de Oviedo</i> . . . . .	17	4,22
<i>Castilla y León</i> . . . . .	13	3,22
Universidad de Valladolid . . . . .	11	2,73
Otros . . . . .	2	0,49
<i>Galicia</i> . . . . .	12	2,98
Universidad de Vigo . . . . .	6	1,49
Otros . . . . .	6	1,49
<i>Canarias</i> . . . . .	6	1,49
Universidad de Las Palmas . . . . .	3	0,74
Universidad de La Laguna . . . . .	3	0,74
<i>Universidad de Extremadura</i> . . . . .	4	0,99
Caja de Ahorros de Murcia . . . . .	3	0,74
<i>Universidad de Castilla-La Mancha</i> . . . . .	3	0,74
Otros . . . . .	64	15,88
<b>TOTAL</b> . . . . .	<b>403</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia.

Si relacionamos la procedencia del investigador con el tema de investigación, tal como muestra la tabla 3, se observan ciertas correlaciones dignas de mención. Así, los investigadores madrileños dominan todos los temas de investigación, especialmente los de marketing bancario (32,6 por 100), Economía Financiera y Bancaria (32 por 100), Factores de Competitividad (30,5 por 100) y Comportamiento Estratégico (25 por 100); a excepción de los temas de Calidad de Servicio en Banca, que es dominado por Euskadi y Oviedo (23,1 por 100 ambas); el de Grupos Estratégicos Bancarios, que es dominado por la Comunidad Valenciana (42,86 por 100), y el de Recursos Humanos en Banca, que es dominado por Andalucía (50 por 100).

TABLA 3.—*Relación entre el tema de investigación y la procedencia del investigador*

	Madrid	Andalucía	C. V.	Cataluña	Euskadi	Aragón	Oviedo	León	Galicia	Otros	Total
C. E. . . . .	21	9	9	6	4	4	0	3	3	25	84
F. C. . . . .	22	12	11	7	3	4	0	1	2	10	72
E. F. B. . . .	16	4	4	0	1	9	4	1	1	10	50
Mark. . . . .	15	3	5	2	7	0	7	1	0	6	46
Innov. . . . .	5	4	4	2	1	3	3	2	2	9	35
Euro. . . . .	8	4	0	1	2	0	0	0	0	11	26
F. y A. . . . .	7	4	3	3	0	0	0	2	1	0	20
R. B-I. . . . .	5	2	1	2	2	1	0	1	0	4	18
D. C. O. . . .	7	1	0	1	2	0	0	2	0	2	15
Calidad. . . .	1	1	1	0	3	1	3	0	3	0	13
Intern. . . . .	5	1	1	1	0	1	0	0	0	2	11
G. E. . . . .	1	2	3	0	0	1	0	0	0	0	7
RR. HH. . . .	0	3	0	2	0	0	0	0	0	1	6
<b>TOTAL . . .</b>	<b>113</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>403</b>

Fuente: Elaboración propia.

El tema de Factores de Competitividad es predominante en Comunidad Valenciana (26,19 por 100), Cataluña (25,92 por 100), Andalucía (24 por 100) y Madrid (19,47 por 100), mientras que el de Comportamiento Estratégico predomina en Galicia (25 por 100), Castilla y León (23,08 por 100) y Euskadi (16 por 100). En Aragón predomina la Economía Financiera y Bancaria (37,5 por 100) y en Oviedo el Marketing Bancario (41,18 por 100). Sólo existen investigadores sobre Recursos Humanos en Banca en Andalucía y en Cataluña.

En la tabla 4 se ofrece la distribución por años de las diferentes publicaciones estudiadas. La mayor productividad en Dirección Estratégica Bancaria se dio durante el año 1994 (18,86 por 100 del total de las publicaciones registradas) y la menor productividad fue en 1990 (4,22 por 100). El resto de años, excepto 1992 (6,95 por 100) y 1996 (6,2 por 100), registraron una productividad del orden de algo más del 10 por 100.

El grado de correlación entre el tema de investigación y el año de publicación aparece reflejado en la tabla 5. En este sentido cabe resaltar que el tema de Comportamiento Estratégico se da con mayor proporción con respecto a los otros temas en

TABLA 4.—Distribución anual de las investigaciones publicadas en Dirección Estratégica Bancaria

Año de publicación	Frecuencia	Porcentaje
1990	17	4,22
1991	56	13,89
1992	28	6,95
1993	54	13,39
1994	76	18,86
1995	51	12,65
1996	25	6,20
1997	51	12,65
1998	45	11,17
<b>TOTAL</b> . . . . .	<b>403</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 5.—Relación entre el tema de investigación y el año de publicación

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	Total
Comportamiento Estratégico . . .	7	15	5	14	11	12	3	10	7	84
Factores de Competitividad . . .	1	10	3	8	20	7	3	11	9	72
Econ. Financiera y Bancaria . . .	1	7	7	7	9	8	2	3	6	50
Marketing Bancario. . . . .	1	8	5	3	12	5	2	5	5	46
Innovación y Tecnología . . . . .	2	5	2	5	7	5	4	3	2	35
Euro, UEM y S. Bancario . . . . .	0	1	3	4	2	0	2	9	5	26
Fusiones y Alianzas en Banca . .	2	2	0	2	5	0	4	5	0	20
Relaciones Banca-Industria . . .	1	2	0	4	2	4	1	0	4	18
Diseño y Cambio Organizat. . . .	0	2	1	3	2	3	1	1	2	15
Gestión de la Calidad en Banca .	2	0	0	2	2	3	1	2	1	13
Internacionalización Bancaria . .	0	3	1	0	3	1	1	1	1	11
Grupos Estratégicos Bancar. . . .	0	1	1	1	0	2	1	0	1	7
Dirección de RR. HH. en Banca .	0	0	0	1	1	1	0	1	2	6
<b>TOTAL</b> . . . . .	<b>17</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>76</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>403</b>

Fuente: Elaboración propia.

los años 1990 (41,18 por 100), 91 (26,78 por 100), 93 (25,92 por 100) y 95 (23,53 por 100), mientras que el tema de Factores de Competitividad es el predominante en los años 94 (26,31 por 100), 97 (21,57 por 100) y 98 (20 por 100). En 1992 el tema predominante fue el de Economía Financiera y Bancaria (25 por 100) y en 1996 los temas de Fusiones y Alianzas Bancarias y Gestión de la Innovación y la Tecnología en Banca (ambos con el 16 por 100).

Por otra parte, durante el año 1994 se da el mayor número de publicaciones en Factores de Competitividad (27,78 por 100), en Economía Financiera y Bancaria (18 por 100) en Marketing Bancario (26,09 por 100) y en Gestión de la Innovación y la Tecnología en Banca (20 por 100). El tema de Comportamiento Estratégico se da con mayor proporción en 1991 (17,86 por 100), el del Euro, UEM y Sistema Bancario en 1997 (34,61 por 100) y el de Calidad en Banca en 1995 (23,08 por 100).

#### **4. Conclusiones: futuro de la Dirección Estratégica Bancaria y temas de investigación emergentes**

La Dirección Estratégica Bancaria representa en la actualidad un campo de investigación importante dentro del enfoque estratégico, apoyado en los numerosos trabajos editados durante los últimos nueve años (1990-1998) por parte de los investigadores de las diferentes universidades e instituciones públicas y privadas españolas (desarrollo teórico y académico de la misma), así como en el comportamiento estratégico adoptado por las entidades de depósito españolas (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito) ante los múltiples cambios producidos en el sector bancario (desarrollo real y práctico de la misma).

Las numerosas y actualizadas fuentes de información existentes sobre el sector bancario, así como la gran cantidad de casos de empresas bancarias que son especialmente apropiados para formular y validar hipótesis dentro del área de la Economía de la Empresa, son dos factores que han contribuido, de manera especial, al desarrollo de la Dirección Estratégica Bancaria como campo de investigación dentro de la Dirección de Empresas y, en particular, de la Dirección Estratégica.

En este sentido, las investigaciones desarrolladas dentro de dicho campo nos permiten identificar diferentes temas o ámbitos de investigación relacionados con la Dirección Estratégica, dentro de los cuales cabría diferenciar entre aquellos que ya muestran una cierta consolidación e implantación entre los investigadores de la Economía de la Empresa por la cantidad de publicaciones existentes, y aquellos que comienzan a surgir ahora y que vamos a considerar como temas de investigación emergentes.

El estudio empírico realizado en el presente trabajo nos permite identificar cuatro temas de investigación en Dirección Estratégica Bancaria fuertemente consolidados (todos ellos superan el 10 por 100 del total de publicaciones editadas sobre Dirección Bancaria entre los años 1990-1998 en España en las principales revistas científicas de la Economía de la Empresa y en los congresos celebrados por las principales organizaciones existentes en la Dirección de la Empresa): Comportamiento Estratégico de las Entidades Bancarias, Factores de Competitividad en Banca, Economía Financiera y Bancaria y Marketing Bancario.

Todos estos temas de investigación tienen una destacada implantación entre los investigadores españoles en Economía de la Empresa, si bien existen diferencias según la procedencia de los investigadores, teniendo en cuenta que en su mayor parte (algo más de la mitad) se sitúan en tres comunidades autónomas: Madrid, Andalucía y Comunidad Valenciana. Así, mientras el tema de Factores de Competitividad en Banca es predominante en las tres comunidades citadas además de en Cataluña, los otros tres temas son predominantes en otras zonas de España: el de Comportamiento Estratégico Bancario en Galicia, Castilla y León y Euskadi, el de Economía Financiera y Bancaria en Aragón y el de Marketing Bancario en Oviedo. Si bien es cierto que en casi todas las procedencias consideradas en nuestro estudio existen investigadores en cada uno de los temas considerados (existen excepciones como por ejemplo el tema de Recursos Humanos en Banca, que sólo se da en Andalucía y Cataluña), podemos decir que el investigador en Dirección Estratégica Bancaria presenta un perfil determinado según su procedencia.

Por otra parte, la productividad alcanzada en cada uno de los temas de investigación es diferente desde el punto de vista del horizonte temporal, pues el año más productivo fue 1994, al producirse casi el 20 por 100 del total de las publicaciones registradas, mientras que el menos productivo fue 1990, con sólo el 4,22 por 100 de las publicaciones. Además, es curioso señalar que 1994, el año más productivo, fue a la vez el año en que predominaron las investigaciones incluidas dentro del tema de Factores de Competitividad, mientras que el año menos productivo, 1990, fue a la vez el año en que predominaron las investigaciones incluidas dentro del tema de Comportamiento Estratégico. El hecho de que la mayor parte de las publicaciones sobre estos temas se concentre durante la primera mitad de los años noventa nos permite reafirmarnos en nuestro argumento de que son ya temas consolidados dentro de la Dirección Estratégica Bancaria.

Del estudio empírico efectuado se deducen además otros temas de investigación dentro de la Dirección Estratégica Bancaria que, aunque durante el período temporal considerado no han mostrado un número de publicaciones demasiado significativo, consideramos que en un futuro próximo se van a convertir en temas de investigación importantes, por lo que los hemos considerado como temas de investigación emergentes. Nos referimos a la Gestión de la Innovación y la Tecnología en Banca, las Fusiones y Alianzas en Banca, el Diseño y Cambio Organizativo Bancario, la Gestión de la Calidad de Servicio en Banca, la Internacionalización Bancaria y la Dirección de los Recursos Humanos en Banca. No obstante, conviene destacar algunas diferenciaciones entre ellos.

Los dos primeros, la Gestión de la Innovación y la Tecnología en Banca y las Fusiones y Alianzas Bancarias, son ya temas en proceso de consolidación dentro de la Dirección Estratégica Bancaria, pues se sitúan, según nuestro estudio empírico, en un porcentaje de productividad cercano al 5 por 100 para el período considerado y según las publicaciones registradas. Ello es así por cuanto se trata de dos temas de gran trascendencia desde hace ya algunos años en el sistema bancario español; el primero por la importancia de las tecnologías de la información como recursos estratégicos en banca, y el segundo por la incidencia que las estrategias de crecimiento externo están teniendo en los procesos de aumento de cuota de mercado de las entidades de depósito en España, sobre todo en las cajas de ahorros. En ambos temas, la mayoría de las publicaciones tienen su procedencia en Madrid, Andalucía y Comunidad Valenciana y se concentran en su mayor parte en el año 1996, es decir, durante la segunda mitad de los años noventa, lo cual nos permite identificarlos como temas de investigación emergentes aunque con cierto grado de desarrollo.

Los otros cuatro temas, el Diseño y Cambio Organizativo Bancario, la Gestión de la Calidad de Servicio en Banca, la Internacionalización Bancaria y la Dirección de los Recursos Humanos en Banca se sitúan en un intervalo de productividad del 3,72-1,49 por 100, por lo que su peso dentro de la Dirección Estratégica Bancaria es aún muy reducido. Según la procedencia del investigador se observan diferencias significativas entre temas, puesto que cada uno de ellos se concentra en procedencias distintas: el Diseño y Cambio Organizativo y la Internacionalización Bancaria en Madrid, la Gestión de la Calidad de Servicio en Banca en Euskadi y Oviedo y la Dirección de los Recursos Humanos en Banca en Andalucía. Por último, respecto al año de edición de las publicaciones cabe señalar que en todos los casos se observa que en el año 1990 no se produjo ninguna publicación (si exceptuamos las dos ads-

critas al tema de Gestión de la Calidad) y que, aunque las publicaciones aparecen muy dispersas a lo largo de los años 1991-1998, es a partir de 1994, es decir, entrando ya en la segunda mitad de la década, cuando empiezan a publicarse más trabajos sobre dichos temas, siendo muy significativo el caso de la Dirección de los Recursos Humanos en Banca, que de sus seis publicaciones, dos se editan en 1998.

En definitiva, podemos concluir señalando que la Dirección Estratégica Bancaria se consolida en un campo de investigación destacado dentro de la Dirección de Empresas durante esta última década que ahora termina y, que muy probablemente, durante los próximos años se produzca un incremento significativo en la investigación de dicho campo, sobre todo en temas como el Diseño y Cambio Organizativo, la Gestión de la Calidad, la Internacionalización y la Dirección de los Recursos Humanos, temas que están siendo valorados como estratégicos por parte de las entidades de depósito españolas.

## **Bibliografía**

- ALVIRA MARTÍN, F., y GARCÍA LÓPEZ, J. (1990): «El cliente: nuevo centro de la estrategia bancaria», *Papeles de Economía Española*, núm. 43, pp. 202-220.
- APARICIO DE CASTRO, M. G. (1998): *Banca de relaciones: pautas de gestión para el desarrollo de una relación cliente-entidad*, Comunicación presentada en el XII Congreso Nacional de AEDEM, Málaga.
- ARGANDOÑA, A., y OTROS (1997): *La banca moderna y el sistema financiero*, Alianza, Madrid.
- AZOFRA PALENZUELA, V., y FERNÁNDEZ, A. (1995): *Innovación en productos y mercados financieros*, Comunicación presentada en el V Congreso Nacional de ACEDE, Madrid.
- AZOFRA, V. (1994): «Estructura organizativa y resultados de las cajas de ahorro españolas», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 284-296.
- AZOFRA, V., y OTROS (1990): «Cambios en la estrategia competitiva de la banca española durante los años ochenta», *Información Comercial Española*, julio, pp. 103-118.
- BALCELLS GENÉ, J. (1993): «Los nuevos requisitos de la formación de personal para las entidades bancarias», *Papeles de Economía Española*, núm. 54, pp. 112-117.
- BALCELLS GENÉ, J. (1994): «El capital humano y la formación como factores de competitividad», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 297-311.
- BALLARÍN, E. (1989): *Estrategias competitivas para la banca*, Ariel, Barcelona.
- BARALLAT, L. (1992): *La banca española en el año 2000. Un sector en transición*, Ediciones de las Ciencias Sociales, Madrid.
- BARROSO CASTRO, C. (1996): *Marketing bancario. Un enfoque estratégico*, Esic-Editorial, Madrid.
- BEERLI, A., y GARCÍA FALCÓN, J. M. (1992): «Alternativas estratégicas de distribución en el sector bancario», *Esic-Market*, núm. 78, octubre-diciembre, pp. 3-16.
- BENGOECHEA, J., y PIZARRO, J. (1994): «El catalizador del cambio en el negocio bancario. La desintermediación», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 78-89.
- BERGES, A., y OTROS (1998): «La internacionalización de las cajas de ahorros españolas», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 55-83.
- BERGES, A., y SÁNCHEZ DEL VILLAR, E. (1991): «Las participaciones bursátiles de la banca en España», *Papeles de Economía Española. Suplementos sobre el Sistema Financiero*, núm. 34, pp. 72-80.
- BERGES, A.; ONTIVEROS, E., y VALERO, F. J. (1990): *La internacionalización de la banca. El caso español*, Espasa Calpe, Madrid.
- BERRY, L.; BENNET, D., y BROWN, C. (1989): *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para las instituciones financieras*, Díaz de Santos, Madrid.

- BLANCH, J.; GARRIDO, A., y SANROMÁ, E. (1990): «Las relaciones banca-industria y su incidencia sobre la eficiencia bancaria», *Economía Industrial*, núm. 272, pp. 85-94.
- BRÓKER, G., y MARTÍNEZ CORTINA, R. (1990): *Banca y finanzas. Competencia y tendencias*, Ediciones de Ciencias Sociales, Madrid.
- BUENO, E. (1990): «Estructura de la Propiedad de la Empresa Española», en BUENO, E.: *La empresa española: estructura y resultados*, 2.ª edición, Madrid, Instituto de Estudios Económicos, Capítulo 4.
- BUENO, E. (1992): «El cambio en la banca y las nuevas estructuras organizativas», *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, núm. 73.
- BUENO, E. (1995): *La Dirección Estratégica de la empresa*, Pirámide, Madrid.
- BUENO, E., y RODRÍGUEZ ANTÓN, J. M. (1997): *La Banca del futuro, un desafío para el 2000*, Pirámide, Madrid.
- CALS, J. (1998): «Las participaciones empresariales de las cajas de ahorro españolas», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 89-108.
- CANALS, J. (1990): *Estrategias del sector bancario en Europa*, Ariel, Barcelona.
- CANALS, J. (1996): *Bancos universales y diversificación empresarial*, Alianza Editorial, Madrid.
- CARBÓ VALVERDE, S., y COELLO, J. (1997): «Euro y competencia en el sector bancario español», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 60, pp. 41-58.
- CARRASCO, G., y DOMÍNGUEZ, J. M. (1995): «Evolución de los márgenes y de la rentabilidad del sistema bancario en los países de la OCDE», *Papeles de Economía Española*, núm. 65, pp. 160-173.
- CASILDA BÉJAR, R. (1992): *Sistema Financiero Español. Banca y cajas de ahorros ante un entorno competitivo*, Alianza Editorial, Madrid.
- CASILDA BÉJAR, R. (1993): *La banca en España. Opciones y tendencias*, Eudema, Madrid.
- CASILDA BÉJAR, R. (1996): *La Banca española*, Alianza Editorial, Madrid.
- CASILDA BÉJAR, R. (1997): «Realidades y alternativas, el futuro de la banca. La banca virtual», *Esic-Market*, núm. 95, enero-marzo, pp. 53-62.
- CASTELLÓ MUÑOZ, E. (1991): «La oferta de nuevos productos por las cajas de ahorros», *Papeles de Economía Española*, núm. 47, pp. 121-135.
- CASTELLÓ MUÑOZ, E. (1996): *Dirección y Organización de las entidades financieras*, Esic-Editorial, Madrid.
- CÉSPEDES LORENTE, J. J. (1996): *Grupos estratégicos y sistema bancario español*, Universidad de Almería.
- CHANNON, D. F. (1990): *Marketing y Dirección Estratégica en la banca*, Díaz de Santos, Madrid.
- CHANNON, D. F. (1991): *Estrategia Global Bancaria*, Díaz de Santos, Madrid.
- CHULIÁ, C. (1990): «Las participaciones del sistema bancario en las empresas no financieras», *Papeles de Economía Española*, núm. 44, pp. 73-86.
- CUERVO, A. (1988): *La crisis bancaria en España 1977-1985*, Ariel, Barcelona.
- CUERVO, A., y otros (1995): *Manual del Sistema Financiero*, Ariel, Barcelona.
- CUERVO-ARANGO, C. (1991): «Alternativas estratégicas de la banca española en el Mercado Financiero Europeo», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 33, pp. 124-133.
- DE LA MAZA, S. (1994): «Internacionalización de la banca española. Alianzas y acuerdos de colaboración», *Información Comercial Española*, núm. 735, noviembre, pp. 104-118.
- DELGADO, F. L. (1989): *Economías de escala en el sistema bancario español*, Tesis Doctoral no publicada, Universidad Complutense de Madrid. Citado en Gual, Ximénez y Vives, 1990.
- DURÁN, J. J., y LAMOTHE, P. (1991): «El proceso de internacionalización de la banca española», *Información Comercial Española*, núm. 692, abril, pp. 187-204.
- EGEA KRAUEL, C. (1991): «Estrategias competitivas del sector de cajas de ahorro», *Papeles de Economía Española*, núm. 47, pp. 2-24.

- ELORRIAGA, A. (1993): «La gestión de la calidad en los servicios bancarios», *Información Comercial Española*, núm. 724, noviembre, pp. 105-113.
- ESCRIVÁ, J. L. (1991): «Bancos y cajas ante la perspectiva de 1993», *Banca Española*, núm. 240, marzo.
- ESCRIVÁ, J. L., y otros (1997): *El sistema bancario español ante la Unión Económica y Monetaria*, Alianza, Madrid.
- ESPITIA, M., y otros (1992): «Política de producto de las empresas financieras españolas en el ámbito internacional», *Esic-Market*, núm. 78, octubre-diciembre, pp. 17-32.
- ESPITIA, M., y otros (1996): «Efectos cíclicos en la adopción de innovaciones: evidencias en el sector bancario español», *Información Comercial Española*, núm. 750, febrero, pp. 153-160.
- FANJUL, O., y MARAVALL, F. (1983): «Sobre economías de escala en el sistema bancario español», *Información Comercial Española*, abril, pp. 73-75.
- FANJUL, O., y MARAVALL, F. (1985): *La eficiencia del sistema bancario español*, Alianza Editorial, Madrid.
- FERNÁNDEZ IZQUIERDO, M. A.; MARCO GUAL, M. A., y MOYA CLEMENTE, I. (1996): «Propuesta metodológica de agrupación homogénea de empresas: aplicación a las cooperativas de crédito», *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 4, núm. 3, pp. 11-17.
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, V. J. (1992): «La segunda directiva de coordinación bancaria», *Información Comercial Española*, núm. 793, marzo, pp. 59-72.
- FERNÁNDEZ, A. I. (coordinador) (1990): *La banca española de los noventa*, Colegio de Economistas de Madrid.
- FERNÁNDEZ, Z. (1993): «La banca federada. Aportaciones y limitaciones de un nuevo modelo organizativo», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 42, pp. 24-32.
- FERNÁNDEZ, Z., y SUÁREZ, I. (1998): «Las cajas de ahorro: estrategia y estructura», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 202-225.
- FERRUZ ANGULO, L. (1991): «Banca extranjera en España: estrategias de implantación y evaluación económico-financiera 1985-1989», *Información Comercial Española*, núm. 692, abril, pp. 173-186.
- FUENTES EGUSQUIZA, I. (1997): «Consecuencias para el sistema bancario español de la adaptación al euro», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 60, pp. 9-18.
- FUENTES, I. (1993): «El crédito bancario en España. 1988-1993», *Boletín Económico del Banco de España*, diciembre, pp. 31-43.
- FUENTES, I. (1995a): «Evolución reciente del crédito bancario: efectos sobre la financiación de las familias y de las empresas», *Boletín Económico del Banco de España*, noviembre, pp. 37-49.
- FUENTES, I. (1995b): «Las instituciones bancarias españolas y el Mercado Único», *Boletín Económico del Banco de España*, junio, pp. 33-42.
- FUNDESCO (1988): *Las nuevas tecnologías de la información y el futuro del sistema financiero europeo*, Informe, Madrid.
- GALVE, C., y SALAS, V. (1992): «Estructura de la propiedad de la empresa española», *Información Comercial Española*, núm. 701, pp. 79-90.
- GARCÍA CANAL, E. (1996): «El estudio de las alianzas y relaciones interorganizativas en la dirección de empresas: tendencias recientes», *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 5, núm. 3, pp. 109-132.
- GARCÍA MESTANZA, J., y RUIZ MOLINA, A. (1998): *Calidad total como estrategia de creación de valor en el mercado financiero: dimensiones que comprende*, Comunicación XII Congreso Nacional de AEDEM, Málaga.
- GARCÍA ROA, J. (1994a): *Las cajas de ahorro españolas: cambios recientes, fusiones y otras estrategias de dimensionamiento*, Civitas, Madrid.

- GARCÍA ROA, J. (1994b): «Criterios actuales de cooperación y adquisición de entidades por las cajas de ahorro españolas», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 236-245.
- GARDENER, E. P. (1994): «Estrategias bancarias en la Unión Europea: las empresas de servicios financieros tras el Informe Cecchini», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 187-200.
- GARDENER, E. P., y MOLYNEUX, P. (1995): «Estrategias y estructura organizativa de los bancos en la Nueva Europa», *Papeles de Economía Española*, núm. 65, pp. 92-106.
- GARDENER, E. P., y otros (1997): «El impacto de la Unión Monetaria Europea sobre la estrategia de bancos y cajas de ahorro de la Unión Europea», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 60, pp. 31-40.
- GARDENER, E. P., y otros (1998): «El futuro de las cajas de ahorro en el mercado único financiero de la Unión Europea», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 332-433.
- GUERRAS, L. A.; RUIZ CABESTRE, F. J., y RUIZ VEGA, A. V. (1999): «La investigación en economía de la empresa en España: una visión panorámica», *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, núm. 3, enero-junio, pp. 169-203.
- GINER DE LOS RÍOS, F. (1997): «La segmentación de clientes en las entidades financieras», *Esic-Market*, núm. 95, enero-marzo, pp. 43-52.
- GÓMEZ MEJÍA, L. R., y GUTIÉRREZ CALDERÓN, I. (1996): «La Dirección de Empresas como disciplina académica», *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 5, núm. 3, pp. 11-22.
- GÓMEZ SUÁREZ, M. (1998): «Teoría de los recursos y estrategias de marketing: aplicación al sector bancario español», *Revista de Dirección y Organización* de CEPADE, núm. 21, enero, pp. 83-93.
- GRANDE, I. (1994): «Metodología para posicionar las entidades financieras», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 252-261.
- GRANT, R. (1995): *Dirección Estratégica. Concepto, técnicas y aplicaciones*, Civitas, Madrid.
- GRIFELL, E., y LOVELL, C. A. K. (1994): «Economías de escala y cambios en la productividad: el caso de las cajas de ahorro españolas», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 123-131.
- GUAL, J.; XIMÉNEZ, S., y VIVES, X. (1990): *Dimensión y eficiencia en costes en la banca española*, Documento de Trabajo núm. 62, CECA, Madrid.
- GUTIÉRREZ CALDERÓN, I. (1995): «El estado de la investigación en Dirección de Empresas a través de las publicaciones periódicas especializadas», *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, núm. 1, pp. 65-79.
- GUTIÉRREZ JUNQUERA, F. (1998): «La moneda única y el sistema bancario español», *Información Comercial Española*, núm. 767, enero, pp. 149-158.
- JOHNSON, G., y SCHOLÉS, K. (1997): *Dirección Estratégica*, Prentice-Hall, Madrid.
- LISO, J. M., y otros (1997): *El Sistema Bancario Europeo*, Alianza, Madrid.
- LOZANO VIVAS, A., y PAJUELO, A. (1993): «Rentabilidad, eficiencia y concentración en la banca española», *Información Comercial Española*, núm. 714, febrero, pp. 99-112.
- MAROTO ACÍN, J. A. (1993): «Las entidades financieras y la competitividad», *Cuadernos de Información Económica*, núm. 78, septiembre, pp. 91-95.
- MAROTO ACÍN, J. A. (1994a): «El proceso de concentración de bancos y cajas de ahorro en España», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 88-104.
- MAROTO ACÍN, J. A. (1994b): «Estrategias competitivas de las entidades financieras ante el Mercado Único y la Unión Monetaria», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 45, pp. 94-106.
- MARTÍN FERNÁNDEZ, M. (1993): «El Sistema Financiero y el Mercado Único Europeo», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 43, pp. 146-150.
- MARTÍN MESA, A. (1988): *La crisis de las cajas rurales españolas y el nuevo modelo de cooperativismo de crédito agrario*, Editorial BCA, Universidad de Granada.

- MARTÍN RODRÍGUEZ, M. (1997): «Competitividad y eficiencia de las entidades de depósito españolas ante la UEM», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 59, pp. 57-71.
- MARTÍN, M.; CARBÓ, S., y SÁEZ, F. J. (1995): *Las participaciones accionarias de las entidades de depósito españolas, 1962-1992*, Fundación Fondo para la Investigación Económica y Social, Obra Social de la CECA.
- MARTÍNEZ REGO, A., y otros (1992): *La importancia del tamaño para las cajas de ahorro en la situación actual*, Comunicación presentada en el II Congreso Nacional de ACEDE, Jerez de la Frontera.
- MARTÍNEZ VILCHES, R. (1992): *Grupos estratégicos en el sector de las cajas de ahorro españolas*, Caja Madrid, Madrid.
- MÁS RUIZ, F. J. (1995): «El análisis de grupos estratégicos y sus implicaciones de gestión», *Información Comercial Española*, núm. 747, noviembre, pp. 135-150.
- MÁS RUIZ, F. J., y GÓMEZ SALAS, J. C. (1993): «Identificación de grupos estratégicos en las cajas de ahorro españolas», *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, núm. 3, pp. 9-28.
- MENGUZZATO, M., y RENAU, J. J. (1991): *La Dirección Estratégica de la Empresa. Un enfoque innovador del management*, Ariel, Barcelona.
- MINTZBERG, H. (1997): *El planteamiento estratégico*, Prentice-Hall, Madrid.
- MONTERO, A. (1994): «Estrategias competitivas de la banca ante el Mercado Único», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 45, pp. 29-36.
- MORALES, A. C., y ORTEGA, A. (1990): «Un análisis estratégico de las cajas rurales», *Crédito Cooperativo*, núm. 44, marzo-abril, Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, Madrid.
- NAVARRO ELOLA, L., y SOLANS, J. C. (1996): «Elaboración de una política de información para la entidad bancaria», *Esic-Market*, núm. 94, octubre-diciembre, pp. 99-117.
- NAVAS, E., y GUERRAS, L. A. (1997): *La Dirección Estratégica de la Empresa*, Civitas, Madrid.
- NÚÑEZ, C. E. (1998): «El gasto en educación de las cajas de ahorro», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 234-259.
- OCHOA, J. L. (1995): «Las participaciones bancarias en empresas no financieras en España: Antecedentes, crisis y posible evolución futura», incluido en *El Papel del ahorro e inversión en el desarrollo económico*, Ekonomizerizan, pp. 235-248.
- OLAVARRIETA, J. A. (1998): «Los nuevos canales de distribución de las cajas de ahorro españolas», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 84-88.
- OREJA, J. R. (1995): «El cambio organizativo en la sucursal bancaria», *Esic-Market*, abril-junio, pp. 63-81.
- ORTEGA FERNÁNDEZ, R. (1997): «Consecuencias de la moneda única para las entidades y los mercados financieros», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 59, pp. 21-26.
- PAMPILLÓN, F. (1991): «Cajas de Ahorro de la CEE: el proceso de libertad operativa, fusión y concentración», *Papeles de Economía Española*, núm. 46, pp. 162-172.
- PASTOR, J. M. (1997): «La eficiencia en la gestión del riesgo de crédito en los bancos y cajas de ahorro españoles», *Cuadernos de Información Económica*, núms. 128/129, noviembre-diciembre, pp. 122-126.
- PASTOR, J. M., y PÉREZ, F. (1998): «Especialización y competitividad de las cajas de ahorro (1984-1996)», *Papeles de Economía Española*, núms. 74/75, pp. 168-189.
- PENELAS LEGUIA, A. (1998): «Estrategias comerciales en el sistema bancario español», *Esic-Market*, núm. 99, enero-abril, pp. 131-148.
- PEREIRA RODRÍGUEZ, J. J. (1991): «La cuenta de resultados de las cajas de ahorro: evolución reciente y perspectivas futuras», *Papeles de Economía Española*, núm. 46, pp. 82-117.
- PÉREZ GARCÍA, F., y PASTOR, J. M. (1994): «La productividad del sistema bancario español (1986-1992)», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 62-87.
- PES, A. (1990): «Banca Privada y empresas no financieras durante los años ochenta», *Economía Industrial*, núm. 272, pp. 75-84.

- PLAZA HIDALGO, I. (1993): «Una nota sobre los procesos de fusión de cajas de ahorro», *Papeles de Economía Española*, núm. 54, pp. 174-179.
- PLAZA HIDALGO, I., y MELLE, M. (1994): «La relación entre estructura organizativa, estrategia y resultados en el Grupo Argentaria», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 276-283.
- POLO, Y.; ESPITIA, M. A., y SALAS, V. (1991): «Grupos estratégicos y resultados en el sector bancario español», *Información Comercial Española*, núm. 690, abril, pp. 189-212.
- PORTER, M. E. (1982): *Estrategias Competitivas*, Continental, México (versión original editada en 1980).
- PORTER, M. E. (1985): *Ventajas Competitivas*, Continental, México (versión original editada en 1982).
- POVEDA ANADÓN, R. (1994): «El marco regulador de las entidades de depósito en España: la regulación del riesgo», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 26-42.
- QUESADA, J. (1994): «Competitividad y eficiencia de las entidades financieras: análisis comparativo», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 111-122.
- QUINTÁS SEOANE, J. R. (1991): «Tecnología y banca minorista en la década de los noventa», *Papeles de Economía Española*, núm. 47, pp. 72-86.
- QUINTÁS SEOANE, J. R. (1994): «Tecnologías y estrategias en la banca a fin de siglo», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 174-190.
- RAYMOND BARA, J. L. (1994): «Economías de escala y fusiones en el sector de cajas de ahorro», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 113-125.
- RAYMOND BARA, J. L., y REPILADO, A. (1991): «Análisis de las economías de escala en el sector cajas de ahorro», *Papeles de Economía Española*, núm. 47, pp. 87-107 (Documento de Trabajo núm. 51, Fundación FIES, 1989).
- REVELL, J. (1989): *El futuro de las cajas de ahorro. Estudio de España y el resto de Europa*, Informe, F. FIES.
- RODRÍGUEZ ANTÓN, J. M. (1990): *La Banca en España*, Pirámide, Madrid.
- RODRÍGUEZ CARRASCO, J. M. (1994): «Dirección Estratégica de las entidades financieras españolas: pautas actuales y futuro», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 201-222.
- RODRÍGUEZ CASTELLANOS, A., y AYALA CALVO, J. C. (1995): «La Economía Financiera en España: un análisis de su situación actual», *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 1, núm. 1, enero-abril, pp. 81-106.
- RODRÍGUEZ DEL BOSQUE, J. A. (1994): «Los estudios de imagen bancaria: estado actual de la cuestión», *Esic-Market*, núm. 86, octubre-diciembre, pp. 169-189.
- RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, J. A., y otros (1994): «Calidad de servicio: exigencia actual para entidades financieras competitivas», *Esic-Market*, núm. 83, enero-marzo, pp. 93-107.
- RODRÍGUEZ, I. (1992): *La banca en España. Un reto para 1992*, Pirámide, Madrid.
- RODRÍGUEZ, S. (1994): *Calidad de servicio. Exigencia actual para las entidades financieras competitivas*, Díaz de Santos, Madrid.
- SACRISTÁN NAVARRO, M. (1997): *Factores determinantes de las estrategias de outsourcing en el negocio bancario*, comunicación presentada en el VII Congreso Nacional de ACEDE, Almería.
- SAMANIEGO CHICOTE, L. (1994): «Las fuentes de información financiera y el Spanish Banking Report», *Cuadernos de Información Económica*, núms. 92/93, noviembre-diciembre, pp. 130-138.
- SANCHIS PALACIO, J. R. (1996): «Análisis de las estrategias de cooperación en el sector bancario español», *Dirección y Organización*, núm. 17, octubre, pp. 16-25.
- SANCHIS PALACIO, J. R. (1997a): *El Crédito Cooperativo en España. Comportamiento estratégico de las Cooperativas de Crédito*, Editorial CIRIEC-España, Valencia.
- SANCHIS PALACIO, J. R. (1997b): «La cadena de valor en el sector bancario», *Alta Dirección*, núm. 192, marzo-abril, pp. 29-37.

- SANCHIS PALACIO, J. R. (1998): «Estudio empírico sobre el perfil estratégico de las entidades bancarias españolas», *Esic-Market*, núm. 99, enero-abril, pp. 65-80.
- SANCHIS, J. R.; PUIG, F., y SORIANO, J. F. (1998): «Las relaciones banca-industria en España. Un estudio empírico sobre las participaciones de las entidades de depósito en el capital de las empresas no financieras», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núms. 63/64, pp. 83-102.
- SANTAMARÍA PASTOR, J. A. (1997): «Concentración del sistema financiero y competencias autonómicas: el problema de las fusiones de cajas de ahorro», *Cuadernos de Información Económica*, núm. 127, octubre, pp. 76-86.
- SANTESMASES, M. (1994): «El marketing financiero como factor de competitividad», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 224-236.
- SARRÍA FERRADAS, N. (1994): «Las tecnologías de la información como factor de competitividad en las entidades financieras», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 191-201.
- TERMES, R. (1994): «La competitividad de la economía española y la eficacia del sistema financiero», *Perspectivas del Sistema Financiero*, núm. 48, pp. 31-46.
- TORRERO, A. (1991): *Relaciones banca-industria. La experiencia española*, Espasa Calpe, Madrid.
- VÁZQUEZ CASIELLES, R. (1987): «El marketing bancario», *Alta Dirección*, núm. 132.
- VIVES, X. (1994): «Desregulación y reforma regulatoria en el sector bancario», *Papeles de Economía Española*, núm. 58, pp. 2-13.

*SUMARIO: 0. Introducción. 1. El valor estratégico de los SRRHH desde la óptica de la visión de la empresa basada en los recursos. 2. Análisis empírico. Metodología. 3. Resultados. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía.*

**RESUMEN:** Este trabajo describe el papel del sistema de recursos humanos en la creación de capacidades organizativas desde la óptica de la visión de la empresa basada en los recursos. Nuestros resultados, basados en una investigación empírica en el sector de las cajas de ahorro españolas, indican que las decisiones de gestión de recursos humanos, en la medida en que estén integradas en un sistema de recursos humanos, tienen una gran influencia en los resultados de las empresas y en el desarrollo de capacidades organizativas.

**Palabras clave:** ventaja competitiva, visión de la empresa basada en los recursos, recursos humanos, capacidades organizativas, resultados.

**ABSTRACT:** This study describes the role of the human resource system in organizational capabilities development from the resource based-view of the firm. Our results, from an empirical research on a national sample of Spanish Saving Banks, indicate that human resource decisions, integrated in a human resource system, have an important and unique influence on firm performance and on organizational capabilities development.

**Key words:** competitive advantage, resource-based view, human resources, organizational capabilities, performance.

## 0. Introducción

El incremento de la competencia a nivel global y la búsqueda de las fuentes de ventaja competitiva han despertado el interés de gran número de teóricos e investi-

\* Departamento de Economía y Dirección de Empresas, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

\*\* Los autores agradecen la ayuda financiera recibida de la Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas para la Investigación Económica y Social.