José Luis ORTUÑO CÁMARA

OPORTUNIDADES Y RETOS QUE OFRECE LA FINANCIACIÓN ALTERNATIVA PARA EL TERCER SECTOR SOCIAL EN UN ENTORNO SMART CITY

Tesis doctoral
dirigida por
Dra. Carmen Parra Rodríguez

Universitat Abat Oliba CEU
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Programa de doctorado en humanidades y ciencias sociales

Departamento de Economía

2017

El verdadero progreso es el que pone la tecnología al alcance de todos
(Henry Ford)

Resumen

Las nuevas tecnologías están cambiando la forma en que las ciudades organizan la formulación de sus políticas y el crecimiento urbano. La idea de ser *Smart* ha surgido como un mecanismo clave para que las ciudades encuentren soluciones innovadoras a los desafíos a los que se enfrentan. Esta necesidad de reajustar los modelos de ciudad ha venido dada por diversos factores, y en este sentido, se ha desarrollado el presente estudio. Se trata de una investigación que también tiene por ambición conducir a la reflexión sobre las posibilidades de reducción de la brecha de desigualdad social ocasionada por la evolución de las grandes urbes muy condicionadas por la reciente crisis económica-financiera global. Se propone como variable favorable el aprovechar las oportunidades que las nuevas tecnologías pueden ofrecer para beneficiar a aquellos colectivos más vulnerables.

Este trabajo se ha centrado en un entorno próximo como es la ciudad de Barcelona, referente mundial en el panorama *Smart;* de esta forma se contextualiza y delimita la investigación con el fin de comprobar los efectos globales de la revolución tecnológica y la innovación digital en una realidad próxima. El desarrollo de Tercer Sector Social es un elemento clave de análisis para la mejora de los índices de desigualdad que debe afrontar importantes retos en materia de digitalización que permitan mejorar su eficiencia en colaboración con las estrategias *Smart* del territorio.

El informe refleja nuestro interés en la innovación empresarial en general y se focaliza en los nuevos modelos financiación alternativa de proyectos con impacto social; se analizan las tendencias actuales que están condicionadas por cambios sociológicos consecuencia de los efectos de la profunda crisis económica vivida, y por las nuevas tecnologías. Las denominadas *Fintech* son un claro ejemplo de iniciativas disruptivas en el sector que buscan adaptarse a estas nuevas dinámicas y demandas de la sociedad. Valoraremos si esta evolución en el sector financiero puede ser una oportunidad para fortalecer el tercer sector social e impactar en la lucha contra las desigualdades, cediendo protagonismo a los ciudadanos con el objetivo de conseguir que las ciudades sean más integradoras, inclusivas y sostenibles.

Palabras Clave

Smart City/ *Fintech*/ Financiación Alternativa/Tecnología/Ciudadanía/ Sector Social / Impacto Social / Balance Social.

Resum

Les noves tecnologies estan canviant la forma en què les ciutats organitzen la formulació de les seves polítiques i el creixement urbà. La idea de ser Smart ha sorgit com un mecanisme clau perquè les ciutats trobin solucions innovadores als desafiaments als quals s'enfronten. Aquesta necessitat de reajustar els models de ciutat ha vingut donada per diversos factors, i en aquest sentit, s'ha desenvolupat el present estudi. Es tracta d'una recerca que també té per ambició conduir a la reflexió sobre les possibilitats de reducció de la bretxa de desigualtat social ocasionada per l'evolució de les grans urbs molt condicionades per la recent crisi econòmica-financera global. Es proposa com a variable favorable aprofitar les oportunitats que les noves tecnologies poden oferir per beneficiar a aquells col·lectius més vulnerables.

Aquest treball s'ha centrat en un entorn proper com és la ciutat de Barcelona, referent mundial en el panorama Smart; d'aquesta forma es contextualitza i delimita la recerca amb la finalitat de comprovar els efectes globals de la revolució tecnològica i la innovació digital en una realitat propera. El desenvolupament de Tercer Sector Social és un element clau d'anàlisi per a la millora dels índexs de desigualtat que ha d'afrontar importants reptes en matèria de digitalització que permetin millorar la seva eficiència en col·laboració amb les estratègies Smart del territori.

L'informe reflecteix el nostre interès en la innovació empresarial en general i es focalitza en els nous models finançament alternatiu de projectes amb impacte social; s'analitzen les tendències actuals que estan condicionades per canvis sociològics conseqüència dels efectes de la profunda crisi econòmica viscuda, i per les noves tecnologies. Les denominades Fintech són un clar exemple d'iniciatives disruptives en el sector que busquen adaptar-se a aquestes noves dinàmiques i demandes de la societat. Valorarem si aquesta evolució en el sector financer pot ser una oportunitat per enfortir el tercer sector social i impactar en la lluita contra les desigualtats, cedint protagonisme als ciutadans amb l'objectiu d'aconseguir que les ciutats siguin més integradores, inclusives i sostenibles.

Paraules Clau

Smart City / *Fintech* / Finançament Alternatiu / Tecnologia / Ciutadania / Sector Social / Impacte Social / Balanç Social.

Abstract

New technologies are changing the way cities organize policy-making and urban growth. The idea of being Smart has emerged as a key mechanism for cities to find innovative solutions to the challenges they face. This need to readjust the city models has been given by several factors, and in this sense, the present study has been developed. It is an investigation that also has as an ambition to lead to the reflection on the possibilities of reducing the gap of social inequality caused by the evolution of large cities very conditioned by the recent global economic-financial crisis. It is proposed as a favorable variable to take advantage of the opportunities that new technologies can offer to benefit the most vulnerable groups.

This work has focused on a nearby environment such as the city of Barcelona, world reference in the Smart panorama; in this way contextualizes and delimits the research in order to check the global effects of the technological revolution and digital innovation in a near reality. The development of the Third Social Sector is a key element of analysis for the improvement of the inequality indexes that must face important challenges in the area of digitization that allow to improve its efficiency in collaboration with the Smart strategies of the territory.

The report reflects our interest in business innovation in general and focuses on the new alternative financing models of projects with social impact; we analyze the current trends that are conditioned by sociological changes as a consequence of the deep economic crisis experienced and by the new technologies. The so-called Fintech are a clear example of disruptive initiatives in the sector that seek to adapt to these new dynamics and demands of society. We will assess if this evolution in the financial sector can be an opportunity to strengthen The Third Social sector and impact on the fight against inequalities, giving the leading role to citizens with the goal of making cities more inclusive, inclusive and sustainable.

Keywords

Smart City / *Fintech* / Alternative Financing / Technology / Citizenship / Social Sector / Social Impact / Social Report.

SUMARIO

INTRODUCCIÓN **19**
OBJETIVOS E HIPÓTESIS **23**
METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA DE TRABAJO **27**

CAPÍTULO I. SMART CITY **29**
1.1. Concepto de ciudad 30
1.2. Las Smart City 32
1.3. Necesidades emergentes 33
1.3.1. Concepto de necesidad 34
1.3.2. Desigualdad Social 36
1.3.3. Evolución Demográfica 44
1.3.4. Sostenibilidad Medioambiental 47
1.3.5. Sostenibilidad Económica 49
1.3.6. Revolución Tecnológica 51
1.4. Características y modelos de *Smart City* 63
1.5. Clasificación de las *Smart City* 65
1.5.1. Análisis cuantitativo y rankings de proyectos 66
1.5.2. Análisis cualitativo de proyectos referentes. 68
1.6. Evaluación y resultados tendencia *Smart City* 74
1.6.1. Factores clave para el éxito 76
1.6.2. Dificultades para lograr Estrategia Smart 80
1.6.3. Nuevos modelos de ciudad: generadoras de oportunidades 81

CAPÍTULO II. CAMBIO DE PARADIGMA **84**
2.1. Crisis económica-financiera 86
2.2. Procesos de digitalización 95
2.3. La innovación como impulso 99
2.4. Proximidad, cercanía e inmediatez 102

CAPÍTULO III. SECTOR SOCIAL: FINANCIACIÓN, Y SUS RETOS. **108**
3.1. Tercer sector social 109
3.1.1. Definición Tercer Sector Social 109
3.1.2. Características del Tercer Sector Social 113
3.1.3. Evolución Tercer Sector Social 115
3.1.4. Transparencia y Balance Social 121

3.1.5. Otros retos del Tercer Sector Social 129
3.1.6. Impacto de las tecnologías en el Sector Social 136
3.1.7. Legislación Tercer Sector Social 145
3.2. Colectivos vulnerables 147
3.2.1. ¿Qué es vulnerabilidad? 147
3.2.2. ¿Quién es vulnerable? 149
3.2.3. La brecha digital 151

CAPÍTULO IV. SECTOR FINANCIERO: NUEVO ECOSISTEMA Y RETOS. 157
4.1. Sistema financiero tradicional 162
4.1.1. Cambios internos en el sector financiero 164
4.1.2. Efectos sobre la financiación: Activo Bancario 176
4.1.3. Confianza y transparencia en el sistema financiero tradicional 185
4.1.4. Brecha y exclusión financiera 188
4.1.5. Evolución de la acción social del sector financiero 192
4.2. Sistema financiero alternativo 194
4.2.1. Definición Sistema de Financiación Alternativas 194
4.2.2. La banca ética y el sector de las cooperativas de crédito 196
4.2.3. Financiación Institucional 198
4.2.4. Economía colaborativa 200
4.2.5. Tendencia Inversión Sensible 202
4.2.6. Nuevas generaciones y sensibilidad inversora 213
4.3. Finanzas alternativas tecnológicas 216
4.3.1. Definición Fintech 217
4.3.2. Crowdfunding y sus diferentes modalidades 222
4.3.3. Mercado global finanzas alternativas tecnológicas 227
4.3.4. Finanzas alternativas tecnológicas en el mercado español 235
4.3.5. Impacto Social de las Finanzas Alternativas Tecnológicas 237
4.3.6. La financiación alternativa tecnológica y la legislación 241

CAPÍTULO V. BARCELONA: ANÁLISIS DE UN PLANTEAMIENTO GLOBAL EN UN ENTORNO PRÓXIMO 245
5.1. Datos estadísticos sobre la ciudad de Barcelona 247
5.2. Barcelona Smart City 256
5.2.1. La innovación como impulso del progreso 256
5.2.2. Prioridades de la Administración en tecnología e innovación 258
5.3. Brecha digital en la ciudad condal 269

5.4. El ecosistema emprendedor 274
5.5. Emprendimiento social..... 276
5.6. Estructura bancaria..... 278
5.7. Sector financiero alternativo en Barcelona 281

CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES Y RETOS QUE OFRECEN LAS FINANZAS ALTERNATIVAS AL TERCER SECTOR SOCIAL EN BARCELONA 285

CONCLUSIONES..... 299
BIBLIOGRAFIA..... 303
ANEXOS 336

SUMARIO DE ANEXOS

Anexo 1. Metodología 336
Anexo 2. Índice de confianza empresarial armonizado. 341
Anexo 3. Crecimiento Anual de la población de España. 341
Anexo 4. Pirámide invertida española en proyección. 342
Anexo 5. Crecimiento natural de la población español.a 2002-2064 342
Anexo 6. Migración exterior proyectada 2062 en España 343
Anexo 7. Uso de internet en Cataluña, España y Unión Europea. 343
Anexo 8. Uso de internet en Cataluña, España y Unión Europea. 344
Anexo 9. Ficha descripción plataformas Fintech españolas 345
Anexo 10. Crecimiento del PIB real europeo. 355
Anexo 11. Población en 2015. 356
Anexo 12. Características poblacionales Cataluña 356
Anexo 13. The Global Innovation Index (GII) 357
Anexo 14. OXFAM, situación económica ciudadanos Españoles 357
Anexo 15. Brecha digital Barcelona. Mobile World capital. 2016 359
Anexo 16. Uso de Internet en el mundo por regiones en junio de 2016 360
Anexo 17. Pirámide de las necesidades humanas de Maslow. 360
Anexo 18. Juego de interacciones generadas por las nuevas Tecnologías 361
Anexo 19. Percepción de la corrupción 362
Anexo 20. Crecimiento del PIB real europea: Componentes. 365
Anexo 21. Perspectivas de las PYMEs a corto plazo. 365
Anexo 22. Datos Área Metropolitana de Barcelona 366
Anexo 23. Fuentes de financiación por Etapa 369
Anexo 24. Entidades Bancarias en proceso de digitalización. 370
Anexo 25. Volumen de mercado per cápita por país para Europa (€ EUR). 370
Anexo 26. La transformación digital del Tercer Sector. 371
Anexo 27. Hogares con acceso a internet por grupos de países (%) 371
Anexo 28. Exclusión digital. 372
Anexo 29. Modelo integrado de alfabetización ante la cultura digital 373
Anexo 30. Reestructuración del sector de las cajas de ahorro en España. 374
Anexo 31. Hitos tecnológicos en el sector financiero español 375
Anexo 32. El proceso de intermediación financiera 375
Anexo 33. Total crédito y total créditos dudosos a otros 376
Anexo 34. Entrevista al Sr. Eloi Noya 377
Anexo 35. Entrevista a la Sra. Isabel Sierra Navarro 392

Anexo 36. Entrevista al Sr. Jordi Picas..... 402
Anexo 37. Entrevista al Sr. Ramon Lamiel 415
Anexo 38. Entrevista al Sr. Ignacio Parody Nuñez 426
Anexo 39. Entrevista al Sr. Gonzalo Rodríguez Rodríguez 440
Anexo 40. Entrevista al Sr. Jordi Pascual Pélach..... 451
Anexo 41. Entrevista al Sr. Matthieu Van Haperen..... 461
Anexo 41. Entrevista al Sr. Raimon Martínez 476
Anexo 42. Entrevista al Sr. Daniel Marco 485

SUMARIO DE FIGURAS

FIGURA 1. *Áreas de Investigación*..... 25
FIGURA 2.*Estructura Informe. Proceso de investigación*..... 28
FIGURA 3. *Población urbana mayor concentrada en Europa*. 45
FIGURA 4. *Proceso Smart City*. 79
FIGURA 5. *Factores que dificultan el éxito de una Smart City*. 81
FIGURA 6. *Modelo de ciudad Inteligente*..... 82
FIGURA 7. *Generaciones*..... 93
FIGURA 8. *El proceso de transformación digital*..... 98
FIGURA 9. *Evolución retos Tercer Sector Social 2008-2016.* 119
FIGURA 10. *Retos y pistas para la transformación del Sector Social del futuro*..... 129
FIGURA 11. *Evolución empresas de impacto social*..... 207
FIGURA 12. *Verticales Fintech*..... 220
FIGURA 13. *Tipos de instrumentos financieros para las empresas (segmentación tradicional)*..... 222
FIGURA 14. *Tipologia Crowdunding*..... 222
FIGURA 15. *Empresas referentes de Crowfunding de donación o recompensa.* 224
FIGURA 16. *Empresas referentes de Crowdequity.*..... 224
FIGURA 17.*Volúmenes de mercado comparativos de transacciones financieras alternativas en la UE (2015).* 232
FIGURA 18. *Niveles de exposición potencial a la media anual en la ciudad de Barcelona, 2016*. 251
FIGURA 19. *Distribución de renta según Índice en Barcelona*. 271
FIGURA 20. *Perfiles digitales por zona y renta en Barcelona*. 272

SUMARIO DE CUADROS

CUADRO 1. *Experiencia y Formación del investigador*..... 21
CUADRO 2. *Bloques temáticos*..... 26
CUADRO 3. *Esquema sobre la Teoría de la sociedad en la red*..... 53
CUADRO 4.*Visión distópica y utópica*..... 53
CUADRO 5. *Necesidad detectada y Respuesta Smart City*..... 64
CUADRO 6. *Ranking Smart City mundial y europeo*..... 67
CUADRO 7.*Ranking Smart City español*..... 67
CUADRO 8. *Referentes Smart City Mundial*..... 68
CUADRO 9. *Diagnóstico de necesidades y competencias tecnológicas del Tercer Sector*..... 138
CUADRO 10. *Objetivos alcanzados*..... 140
CUADRO 11. *Colectivos vulnerables según los Planes Nacionales de Acción Europeos*..... 149
CUADRO 12. *Agentes económicos*..... 158
CUADRO 13. *Instituciones*..... 159
CUADRO 14. *Finanzas alternativas- Finanzas alternativas financieras (Fintech)*..... 196
CUADRO 15. *Diferencias entre dependencia financiación Institucional y la diversificación*..... 202
CUADRO 16. *Necesidades del Inversor en proyectos de impacto social*..... 207
CUADRO 17. *Áreas Fintech*..... 220
CUADRO 18. *Tipología Innovación*..... 237
CUADRO 19. *Objetivos Barcelona Digital*..... 260
CUADRO 20. *Diagnóstico DAFO 2008*..... 263
CUADRO 21. *Diagnóstico DAFO 2016*..... 264

SUMARIO DE TABLAS

TABLA 1. *Porcentaje de población urbana por continente (1950-2050)*..... 46
TABLA 2. *Crecimiento del PIB mundial por semestres*..... 50
TABLA 3. *Dispositivos para conectarse a internet en los últimos 3 meses. Cataluña 2016*..... 61
TABLA 4. *Encuesta de Población Activa (EPA).*..... 88
TABLA 5. *Cambios en la incidencia de los distintos procesos de exclusión social.*..... 91
TABLA 6. *Incidencia de la exclusión social en España en 2007 y 2009*..... 92

TABLA 7. *Estimaciones de población afectada por procesos de exclusión social. España*.....92
TABLA 8.*Ranking países más innovadores 2016 por (GII)*.....102
TABLA 9. *Distribución porcentual de las entidades del TSS.*.....117
TABLA 10. *Distribución porcentual de las entidades del TSS, según campo de actuación. Años 2015, 2011 y 2009*.....132
TABLA 11. *Porcentaje de entidades, según el grupo prioritario de personas beneficiarias de su acción. Años 2015 y 2011*.....132
TABLA 12. *Estadísticas de uso de Internet Big Picture usuarios de Internet World Stats 2016 y Población*. (World Stats, 2016).....153
TABLA 13.*Crédito de entidades de crédito y EFC a otros sectores residentes. Detalle por finalidades*.....177
TABLA 14. *Balance agregado según los estados de supervisión de las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito*.....178
TABLA 15. *Entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito. Datos referidos a Enero de 2017*.....178
TABLA 16. *Crédito, Activos español y mundial 2011-2017*.....179
TABLA 17. *Barómetro Finanzas éticas y solidarias. Datos 2015*.....197
TABLA 18. *Sector TIC y préstamos a empresas*.....199
TABLA 19. *Densidad de población 2016.*.....247
TABLA 20. *Población a 1 de enero de 2016 por Provincias catalanas*.....248
TABLA 21. *Evolución Población (en millones)*.....249
TABLA 22. *Evolución población 2004-2007*.....250
TABLA 23. *PIB por habitante 2002- 2015, a precios corrientes en millones de Euros*.....252
TABLA 24. *Tasa de Riesgo de Pobreza en Cataluña.*.....253
TABLA 25. *Tasa de paro por provincias 2003-2016*.....254
TABLA 26. *Trabajadores de los regímenes de la seguridad social en Barcelona ciudad 2006-2010*.....255
TABLA 27. *Situación de afiliados en alta por regímenes y autonomías media anual 2016*.....255
TABLA 28. *Situación de afiliados en alta por regímenes y autonomías media del mes. Marzo 2017*.....256
TABLA 29.*Proporciones participación bancaria de Cataluña*.....280
TABLA 30. *Crédito y depósitos de entidades de depósito frente a AAPP a otros sectores residentes. Detalle por provincias. Datos referidos a 2016.*.....281
TABLA 31.*Referentes Financiación Crowdfunding nacionales*.....284

SUMARIO DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1.*Población en riesgo de Pobreza y Exclusión Social 2006-2015*..... 37
GRÁFICA 2.*Tasas y umbral de riesgo de pobreza, 2014*..... 37
GRÁFICA 3.*Evolución del Índice de Gini en Europa 2007-2015. Variación en %.* 38
GRÁFICA 4.*Evolución de la población mundial (miles)*..... 44
GRÁFICA 5.*Crecimiento de la población mundial (1650-2050). Millones de habitantes*. 45
GRÁFICA 6.*Datos demográficos proyección de la población española 2014 - 2064*..... 46
GRÁFICA 7.*Acceso a un ordenador en los hogares europeos (%) 2008-2013*..... 54
GRÁFICA 8. *Acceso a internet en los hogares europeos (%) 2008-2013*. 55
GRÁFICA 9.*Acceso a ordenador y a internet (%).* 56
GRÁFICA 10.*Frecuencia de uso de Internet a nivel Europeo en 2014 (% personas de 16 a 74 años)* 56
GRÁFICA 11. *Población que ha usado Internet durante el año 2014*..... 57
GRÁFICA 12. *Uso de internet. Personas de 16 a 74 años. Cataluña 2016*..... 57
GRÁFICA 13. *Uso de internet por género. Cataluña 2016*..... 58
GRÁFICA 14. *Uso de internet entre 2007-2016*..... 60
GRÁFICA 15. *PIB a precios de mercado actuales.*..... 89
GRÁFICA 16.*Crecimiento real del PIB, 2004-14*..... 89
GRÁFICA 17. *Desigualdad de la distribución de la renta. 2004-2015*..... 90
GRÁFICA 18. *Conexión a internet de banda ancha y las conexiones de internet en los hogares, la UE-28, 2007-2014*..... 106
GRÁFICA 19. *Porcentaje de entidades*..... 119
GRÁFICA 20. *Porcentaje de entidades del TSS con herramientas tecnológicas.* 137
GRÁFICA 21. *Las personas que utilizan el internet para la participación en las redes sociales en el 2014 a nivel europeo (% de personas de 16 a 74 años de edad)*..... 137
GRÁFICA 22. *Relación entre uso de internet (%) y PIB per cápita (€) (1994, 2004,2014)*..... 154
GRÁFICA 23. *Evolución del número de oficinas bancarias en los países de la UE (2010-2014*)..... 166
GRÁFICA 24. *Evolución anual del número de empleados de banca en los países de la Unión Europea (2010-2014).* 166
GRÁFICA 25. *Porcentaje sobre el total de empresas*..... 182
GRÁFICA 26. *Destino potencial de la financiación requerida por las PYMEs.* 183
GRÁFICA 27.*Principales obstáculos encontrados por las PYMEs.* 184

GRÁFICA 28. *Distribución por edad de los internautas que usan banca electrónica entre 2003-2015.* 191
GRÁFICA 29.*Evolución de la Obra Social (en miles de euros)* 193
GRÁFICA 30. *Evolución Préstamos de 2005 a 2015* 199
GRÁFICA 31. *Evolución rendimiento Fondos de Impacto* 211
GRÁFICA 32. *Evaluación de los activos bajo gestión de ISR España 2002-2015*. (Spainsif, 2016) 212
GRÁFICA 33. *Comparando los volúmenes de activos en ISR entre España y Europa*. (Spainsif, 2016). 213
GRÁFICA 34. *Inversión privada en compañías globales de Fintech ($ bn)* 230
GRÁFICA 35. *Capital desplegado en empresas financieras privadas por área de negocio* 230
GRÁFICA 36. *Empresas Fintech mayor volumen* 231
GRÁFICA 37. *Porcentaje de población (15+) con una cuenta bancaria (2014)* 231
GRÁFICA 38. *Distribución de la población no bancarizada por región (2014)* 232
GRÁFICA 39. *Volumen de Finanzas Alternativas Fintech por país en Europa / año 2015 (€ EUR)*. 233
GRÁFICA 40. *Distribución mercado Fintech* 234
GRÁFICA 41. *Evolución volumen finanzas alternativas online por modelo en Europa (sin Reino Unido) 2013-2015 (€ EUR)* 235
GRÁFICA 42. *Tipo de actividad de las Fintech en España* 236
GRÁFICA 43. *Evolución de población en la ciudad de Barcelona (1842-2016)* 248
GRÁFICA 44. *Evolución personas Área Metropolitana de Barcelona* 250
GRÁFICA 45. *Distribución del PIB (2010)* 253

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene su origen a partir de una investigación que se inicia en el año 2014[1]. En los comienzos fue el mundo de las *Smart City* lo que motivó al investigador a emprender este proceso de aprendizaje; se trata de un fenómeno que destaca por ser un tema de actualidad, con grandes pretensiones de futuro, y que se ha convertido en una marca que asociada a innovación, modernidad y eficiencia.

Cabe decir que en esta primera aproximación a la investigación, se acota el concepto *Smart City*, y para ello se tuvo que llevar a cabo un estudio en base a datos cuantitativos con el fin de averiguar cuáles son aquellas ciudades consideradas por la comunidad científica[2] internacional como referentes *Smart;* el análisis de estos modelos de ciudad permite profundizar en su conocimiento, examinar diferentes puntos de vista, así como definiciones, analizando los retos y oportunidades que ofrecen.

Se pretende incidir especialmente en delimitar los principales ejes sobre los que se impulsan los proyectos de *Smart City* para cubrir necesidades objetivas, así como distintos modelos de entender la dinámica de una ciudad para dar respuesta a las demandas de sus ciudadanos.

Con el objetivo de aprovechar lo que pueden ofrecer las tecnologías para mejorar la sostenibilidad económica, medioambiental y social de la ciudad, se presume como esencial la influencia de la Administración Pública y también la implicación del sector privado apostando de esta forma por la colaboración público-privada que optimice recursos y se adapte a las necesidades de la población con creciente tendencia a la concentración en áreas urbanas.

En las ciudades también se observa un aumento de los índices de desigualdad social con especial incidencia en los colectivos más vulnerables, nos planteamos si las nuevas tecnologías al servicio de la gestión de la ciudad pueden ser también un instrumento que contribuya a mejorar el bienestar de estas personas.

[1] Universitat Abat Oliba CEU. Facultad de Ciencias Sociales. Máster en Estudios Humanísticos y Sociales, Departamento de Humanidades y Ciencias de la Educación.

[2] Una comunidad científica es aquel grupo de personas que practican conjuntamente una profesión científica y que están ligados por elementos comunes para llevar a cabo la resolución de metas y objetivos de su investigación; es decir, realizan su proyecto basados en un paradigma compartido que es aceptado plenamente.

Nuestra investigación se enmarca en una nueva corriente que ya cuenta con reconocimiento internacional que sitúa a la calidad de vida de los ciudadanos en el centro de los objetivos de una ciudad con denominación *Smart*, se plantea en definitiva un cambio de paradigma que sitúa a las personas como centro de la intervención; este cambio de orientación se ha visto impulsado a raíz de los efectos sociales de la crisis económica-financiera que se inició en el año 2007. Diríamos, que la coincidencia de este momento histórico en las economías, y los cambios que se han producido en las necesidades y hábitos de la población han supuesto una variable más que empuja hacia la continua evolución del fenómeno *Smart City*.

Una vez finalizado este trabajo de investigación inicial se detectaron diversas áreas que se podrían beneficiar más de las tecnologías pero que, sin embargo, mayoritariamente por razones de sostenibilidad económica y falta de incentivos no prosperan con la misma velocidad que otras; la innovación en el ámbito social creemos que es claramente una de estas áreas y se convierte en una de nuestras hipótesis iniciales.

A partir de la investigación ofrecida en éste trabajo doctoral se pretende aportar y generar conocimiento sobre un tema poco trabajado y analizado; en primer lugar, se ha realizado una investigación macro sociológica, preguntándonos por la situación global, aunque de manera gradual, se ha ido enfocando hacia una realidad concreta, escogiendo la ciudad de Barcelona como objeto de estudio ya que goza de una situación privilegiada en el ámbito de las *Smart City* y también conserva un gran tejido de asociaciones del Tercer Sector Social que tienen como puntos débiles un considerable retraso en el nivel de digitalización y de diversificación en sus fuentes de financiación.

El análisis de Barcelona aportará datos objetivos sobre las principales variables que pueden impulsar las iniciativas *Smart* ¿se trata de un tema demográfico? ¿Los problemas medioambientales? ¿La oportunidad que ofrece ser un centro de innovación y creatividad? ¿Los problemas con el tráfico? ¿La situación comparativa respecto a los índices de desigualdad?

Se plantea que el impulso de las políticas sociales es totalmente compatible con la apuesta en seguir siendo un modelo de *Smart City*, y una buena opción puede ser la inversión en el desarrollo y consolidación de un sector emergente como es el de las plataformas de financiación alternativa. Presentamos como hipótesis que reforzar este tipo de instrumentos financieros que mayoritariamente tiene una gran base tecnológica

(un claro ejemplo son las plataformas de financiación participativa *Fintech* de impacto social) contribuye a mejorar las posibilidades de desarrollo y financiación del Tercer Sector Social, contribuyendo a que sean más eficientes en la lucha por disminuir las desigualdades sociales en las ciudades.

Un factor clave para llevar a buen fin la investigación ha sido la motivación y los conocimientos previos del investigador; el análisis y la argumentación del estudio se desarrollan sobre unos ejes en los que tiene experiencia y conocimientos propios. Destacar especialmente su experiencia como director general en la Generalitat de Cataluña en el ámbito social; también su vinculación al sector financiero, donde se están acelerando los cambios tecnológicos y que le permite tener una visión privilegiada, tanto desde su posición en la entidad bancaria tradicional que está liderando la transición digital (*BBVA*) como desde su posición de socio e inversor en la mayor plataforma nacional referente actual en financiación participativa (*Loanbook,* Anexo 34).

Cuadro 1. *Experiencia y Formación del investigador*.
(Elaboración propia, 2017)

Ámbito financiero	**Ámbito social**	**Ámbito tecnológico - *Fintech - Startup***
- Licenciado en CE y MBA (ESADE) - Licenciado en ADE (UPC) - Director Financiero (10 años) - Director General (9 años) - Agente Entidad Financiera (15 años - *BBVA*)	- Director General Infancia Generalitat de Cataluña - Vicepresidente de la *Taula Infancia Catalunya* - Vicepresidente Asociación Catalana Infancia Maltratada - Cátedra Economía Social Universidad Abat Oliba CEU	- Cofundador APP. Ámbito Discapacidad - Inversor *Crowdlending Crowdequity* - Socio *Crowdlending Loanbook* - *Business Angel Startups* Tecnológicas
ÁMBITO ACADÉMICO - UNIVERSIDADES(ESADE/UOC/UAO)		
Finanzas Responsables Innovación en la gestión Financiera Finanzas Corporativas		

Seguidamente y en un esfuerzo por sintetizar de manera clara y concisa la naturaleza de ésta investigación y el proceso de elaboración que lo acompaña, se ha considerado conveniente explicar la metodología utilizada, las principales dificultades que han marcado el proceso y, finalmente mostrar los objetivos formulados para dar respuesta a las preguntas planteadas, así como también las hipótesis que nos suscitan esas preguntas.

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

El objetivo general de la investigación ha sido Determinar las oportunidades que las iniciativas en finanzas alternativas (especialmente las *Fintech*[3]*)* pueden ofrecer a los proyectos y entidades sociales en el entorno de Barcelona.

Nuestra intención es en primer lugar conocer y comprender el concepto de ciudad, así como profundizar en las dinámicas que se están produciendo en las grandes urbes y las respuestas que se están dando desde la gestión *Smart* respondiendo a las siguientes cuestiones:

- ¿Qué son las *Smart City*?
- ¿Qué características tienen y cómo reconocer las *Smart City*?
- ¿Qué ofrecen las *Smart City*? ¿qué prioridades tienen?
- ¿Qué necesidades pretenden cubrir y por qué han surgido las *Smart City*?
- ¿Cómo responden las *Smart City* al aumento de desigualdades en las ciudades?
- ¿Cuáles son las aportaciones de las *Smart City* en relación a los proyectos sociales?

Con toda ésta información, presumimos por tanto que la tecnología puede ser una oportunidad que, a partir del reconocimiento de un nuevo modelo de ciudad, puede hacer partícipe a la población de su gestión, e intentar adaptarse a las necesidades reales compartidas con los ciudadanos.

Esta etapa de desarrollo de las *Smart City* coincide con un proceso de digitalización global y un cambio de paradigma en el comportamiento social y nos preguntamos:

- ¿Cuáles han sido los detonantes de este cambio de paradigma?
- ¿Qué variables son clave para entender este fenómeno social?
- ¿Qué incidencia tiene la nueva generación *millenials* en estos cambios?

Seguidamente nos adentramos en el análisis del Tercer Sector Social centrándonos en su posible adaptación a los procesos de digitalización y los cambios que se producen en la sociedad; también analizaremos las razones por las que las alternativas para su

[3] Para introducir brevemente el término, diríamos según los estudios revisados, que las Fintech-suma habla inglesa de los términos financiación y tecnología- (Generalitat de Catalunya, Acció, 2016) hacen referencia a un nuevo modelo de financiación en el que se mantiene como eje transversal de sus intervenciones el uso de las tecnologías.

financiación aparecen año tras año como una prioridad sectorial e intentaremos dar repuesta a cuestiones como las siguientes:

- ¿En qué fase de incorporación de nuevas tecnologías se encuentra el sector?
- ¿Hay relación entre el nivel de digitalización del sector y nuevas oportunidades a nivel de financiación?
- ¿La dependencia de los presupuestos públicos condiciona los cambios?
- ¿Nivel de transparencia y confianza en el sector? ¿Mecanismos para mejorar?

Nuestro siguiente objetivo será realizar un análisis de los procesos de transformación que está viviendo el sector financiero de nuestro entorno y su incidencia sobre las entidades sociales. Para entender el fenómeno también se hace imprescindible evaluar las nuevas tendencias que se observan en los inversores, especialmente en los interesados en inversiones responsables o de impacto social:

- ¿Cómo está incidiendo la reestructuración bancaria en el crédito?
- ¿Cómo está gestionando el sector bancario tradicional la digitalización?
- ¿El sector bancario está aumentando su apoyo al sector social?
- ¿Cómo evolucionan las alternativas de financiación que priman los objetivos sociales?
- ¿Los inversores se interesan más por el destino de sus ahorros?
- ¿El retorno social resta al retorno financiero?

Siguiendo la argumentación anterior queremos hacer especial énfasis en las alternativas de financiación tecnológicas *Fintech* que tienen su base en la economía colaborativa, las denominadas plataformas de *Crowdfunding*:

- ¿Qué oportunidades pueden ofrecer en el colectivo de personas vulnerables la existencia de las Fintech?
- ¿Existe potencial de crecimiento y consolidación de este fenómeno?
- ¿Qué tipo de plataformas existen y se adaptan mejor para ofrecer alternativas de financiación al sector bancario tradicional?
- ¿Es viable la financiación con retorno económico y social a través de las Fintech?

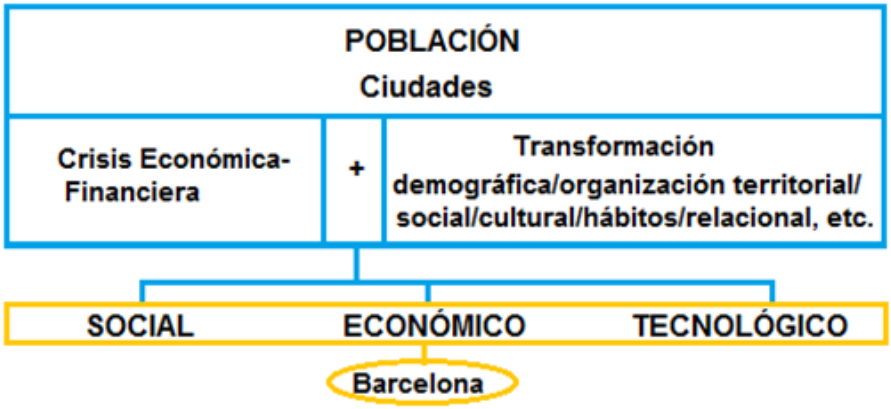
Con el objetivo de contextualizar todo el análisis realizado analizamos el caso de la ciudad de Barcelona, que nos conducirá a evaluar si desde la gestión estratégica de la ciudad en la vertiente *Smart* se puede aportar valor a la digitalización de los sectores

analizados (social y financiero) con el objetivo de luchar contra las desigualdades sociales:

- ¿Nivel de digitalización del sector social local?
- ¿Evolución de los índices de desigualdad?
- ¿Incidencia de la brecha digital en los ciudadanos?
- ¿Evolución del sector bancario tradicional?
- ¿Existe un ecosistema de plataformas de financiación participativa?
- ¿Coordinación entre administraciones?

Se puede observar que emergen tres áreas básicas en el estudio: social, económica (financiación), tecnológica (de forma transversal) y que partimos de una visión muy general como es el de las *Smart City* para acabar con una aplicación práctica en un territorio:

FIGURA 1. *Áreas de Investigación*.
(Elaboración propia, 2015)



Teniendo presente los tres bloques temáticos presentados anteriormente, se han elaborado una serie de cuestiones, las cuales se pueden visualizar en el cuadro 2, que se pretenden resolver con la investigación.

Cuadro 2. *Bloques temáticos*.

(Elaboración propia, 2015)

SOCIAL	ECONÓMICO	TECNOLÓGICO
¿Se están produciendo cambios en el Sector Social?	¿El factor financiación es una pieza clave para esa transformación?	¿La tecnología puede ser un instrumento para impulsar los cambios y mejorar la calidad de vida[4]?
¿Los avances tecnológicos y los cambios en el sector financiero pueden ser una oportunidad para el campo social?		

En el último capítulo se ofrecerá una valoración global de la investigación mostrando la relación entre diferentes variables y aportando posibles nuevas líneas de investigación futuras que complementen el estudio.

[4] Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de vida es "la percepción de una persona respecto a su vida, en el contexto de su cultura y el sistema de valores en el que viven los individuos, y en relación a sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones. La calidad de vida encarna el bienestar general y la felicidad, incluido el acceso a la escuela, oportunidades de trabajo, ausencia de conflicto militar o de amenazas, así como la buena salud física y emocional. Es relativa, subjetiva y tiene componentes intangibles, como las creencias espirituales y el sentido de pertinencia" (Sierra, 2015, p.90).

METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA DE TRABAJO

La investigación que se presenta a continuación se divide en dos grandes apartados:
Fase teórica, constituida por dos niveles: un *nivel teórico-conceptual* del que forma parte la investigación documental y bibliográfica (recogida de datos e información) y un *nivel empírico* compuesto por el trabajo de campo, y el correspondiente trabajo analítico.

Fase de valoración, se presentan en el capítulo final de reflexión y en las conclusiones abarcando tanto el proceso seguido como los resultados de la investigación.
Es clave comentar que el tipo de estudio escogido para desarrollar la investigación es de tipo mixto. Nos hemos decantado por él por los beneficios que puede aportar al diseño, ofreciéndonos un mayor entendimiento del fenómeno que estudiamos (Hernández, Mendoza, y Baptista, 2010, p. 544). Aunque en función de la fase gozará más peso un enfoque que otro, la realidad es que lo más apropiado para el estudio y la teorización ha sido recolectar los datos cuantitativos y cualitativos de manera secuencial (un tipo de datos primero y luego el otro).

El trabajo de campo ha consistido en la realización de entrevistas en profundidad de responsables clave de los tres ámbitos de la investigación (social, financiero, institucional); en el Anexo 1 se detalla la metodología utilizada y se aportan posteriormente las transcripciones. A lo largo de la investigación se cita a los entrevistados con el objetivo de complementar las conclusiones a partir de la información cualitativa obtenida valorando si los resultados obtenidos a partir de la búsqueda bibliográfica convergen con su opinión.

Diríamos, que el propósito de ésta combinación metodológica ha sido principalmente la triangulación (corroboración) y la complementación[5], se pretende contrastar los datos cuantitativos y cualitativos para confirmar o no, los resultados y descubrimientos en aras de una mayor validez del estudio. Por otro lado, también se trata de lograr mayor entendimiento, ilustración o clarificación, obteniendo una visión más comprensiva sobre el planteamiento empleando con ambos métodos. Teniendo en cuenta las fases de la estructura del trabajo, anteriormente expuestas, se ha creído conveniente iniciar la

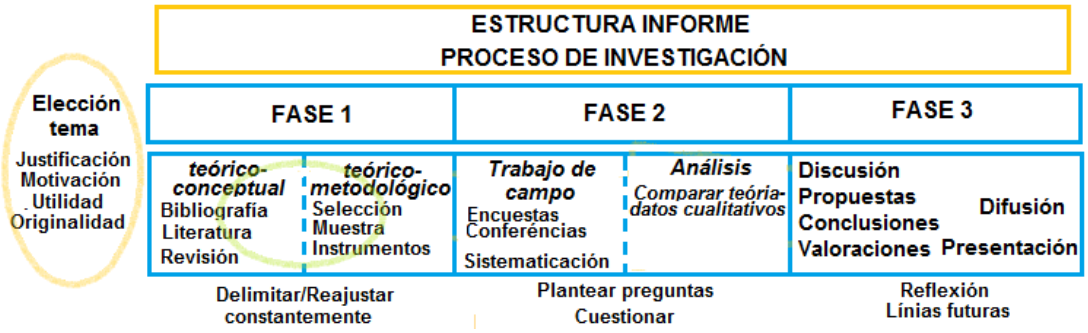
[5] Greene (2007), Tashakkori y Teddlie (2008), Creswell (2003), y Bryman et al., (2008) presentan, definen y clasifican diversos propósitos básicos del enfoque mixto. Se ha acudido a dichas referencias para situar y, esclarecer en qué tipología de estudio se encuentra nuestra investigación.

estrategia mixta en la fase empírica, concretamente durante el proceso de trabajo de campo (recogida de datos)[6].

Con el fin de hacer más visual y comprensible la estructura del trabajo, se muestra a continuación el proceso de investigación que se ha seguido:

FIGURA 2.*Estructura Informe. Proceso de investigación*.

(Elaboración propia, 2016)



Por lo que se refiere a las dificultades durante el proceso de investigación, queremos destacar especialmente la falta de documentación e investigaciones, la escasa validación/divulgación internacional de proyectos y experiencias que compartan el mismo problema-objeto de análisis, y que además estén basadas en buenas prácticas y evidencias.

La investigación tiene también el valor añadido de que además de intentar validar ciertas hipótesis sectoriales (del sector social y financiero) también pretende visualizar oportunidades de futuro para la mejora de la eficiencia en proyectos de impacto social.

[6] Para realizar este apartado metodológico ha sido esencial acudir al libro Metodología de la investigación (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

CAPÍTULO I. SMART CITY

Es fundamental para situar al lector, y dotar al informe de mayor coherencia y consistencia teórica, desarrollar un primer capítulo en el que se expongan las cuestiones trabajadas en el periodo de arranque de la investigación. Se plantea como una fase inicial necesaria para poder comprender en profundidad y extraer una visión holística sobre la realidad concreta que se ha escogido, la ciudad de Barcelona. El hecho de escoger un territorio específico, conlleva conocer tanto las dinámicas y acciones internas, como los cambios y posibles influencias del entorno.

En este sentido, en ésta primera etapa de aproximación el objetivo principal del investigador ha sido:

Realizar un análisis global de las distintas características de las ciudades denominadas *Smart City* determinando sus ejes básicos, su presencia actual y perspectivas de evolución.

Para llegar al objetivo principal descrito, se ha profundizado en el concepto *Smart City* delimitando las razones por las que se ha visto impulsado su desarrollo en los últimos tiempos. El análisis se ha centrado especialmente en las ciudades que lideran esta tipología de iniciativas, con especial atención a las de nuestro entorno Europeo. Además, para llevarlo a cabo, cabe decir que el método es de estilo cuantitativo, y por ello se ha pretendido complementar y compensar ésta información con datos cualitativos extraídos de las entrevistas a expertos, la experiencia del investigador en el campo, así como la asistencia a jornadas y conferencias.

Siguiendo la estructura del trabajo, parece indispensable trabajar y desengranar conceptos clave, como por ejemplo, el término ciudad. Y es que para entender el papel que ocupan las ciudades actualmente es crucial indagar en la historia, conocer cómo ha evolucionado en el tiempo, y como ha cambiado su concepción. Se trata de formar una base en el que se identifican esos cambios producidos, deteniéndonos en qué manera ha podido afectar a los ciudadanos, y en su calidad de vida.

1.1. Concepto de ciudad

> El Siglo XIX fue el de los imperios y el siglo XX fue el de las naciones/estados, el siglo XXI será el siglo de las ciudades (Wellington, 2000).

El término ciudad proviene de la palabra griega polis, en el que se contempla el espacio de la ciudadanía como objeto de derechos y libertades, surgiendo como oposición al periodo del feudalismo, y convirtiéndose en un espacio de convivencia (Sierra, 2016).

Una de las principales transformaciones que han experimentado éstos espacios de convivencia, es que se conforman como zonas de desarrollo económico. Tal y como explican autores como Paul Romer (1994) -considerado padre de la teoría de crecimiento económico- se pasa de las Cartas de población a las Charter Cities (ciudad estatuto) en el que surgen nuevos sistemas económicos para poder beneficiarse de la experimentación con nuevas formas de gobierno y tipos de servicios gubernamentales.

En este sentido, es importante el efecto que producen las *Global cities*, dónde se habla por primera vez del paradigma de la aglomeración y la obertura (Sassen, 1999) oponiéndose de ésta forma a las Megacities, en la que las condiciones de vida se ven degradadas. La teoría de la aglomeración se debe a la evidencia del aumento de población mundial, y especialmente en las zonas urbanas, con lo que su repercusión y presencia en el mundo es más visible, de aquí la importancia de las Naciones Unidas. De éste modo, las ciudades se construyen como núcleos de ideas, comercio, cultura, ciencia, desarrollo social, entre otras (Tugores, 2006). Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016) actualmente la mitad de la población vive en las ciudades, y además estima que en el 2030 lo hará un 60%.

Las ciudades se constituyen como generadoras de economía de aglomeración. Este es un argumento clásico a favor de la ciudad, pues existen correlaciones significativas entre productividad y densidad, o productividad y presencia exportadora.

Se establece como resultado, una nueva formulación de competitividad entre las ciudades, partiendo de la siguiente idea en la que relaciona ecosistemas de innovación y creatividad. Esa competitividad se mide a partir de los rankings elaborados por Global WEF, entre otros, y es que son diversos los estudios y barómetros que miden estos caracteres.

Es así como surge la disputa por ser “la nueva Florencia”, tal y como expresa Larry Summers (2007) en su análisis sobre cuál sería la ciudad representativa del siglo XXI, en el que señala que la ciudad triunfadora destacará por su dinamismo emprendedor.

En consecuencia, diríamos que se traslada el protagonismo a las ciudades, siendo definidas como actores, nacionales y globales. Friedman (2007) por ejemplo en el *Flat World Spiky world* las denomina cimas, ya que pasan a ser los ejes centrales de las sociedades, incluyéndolas en las estrategias globales *World Economic Forum* (WEF, 2015). Es en el Goal 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2016-2030 de las Naciones Unidas donde se habla por primera vez de las ciudades sostenibles e inclusivas. El desafío que se presenta según el mismo es grande, pues estiman que en 2050, la cifra de población mundial en zonas urbanas habrá aumentado en 6.500 millones de personas, dos tercios de la humanidad. Por este motivo, se recalca que no es posible lograr un desarrollo sostenible sin transformar radicalmente la forma en que se construye y administra los espacios urbanos (Naciones Unidas, 2016).

El rápido crecimiento de las urbes en el mundo en desarrollo, juntamente con el aumento de la migración del campo a la cuidad, ha provocado un incremento explosivo de las mega urbes. En 1990, había 10 ciudades con más de 10 millones de habitantes en el mundo. En 2014, la cifra había aumentado a 28, donde viven en total cerca de 453 millones de personas.

Se evoluciona por tanto del concepto de productividad al de urbanización, apostando de ésta manera por transiciones modernizadoras a través de la difusión de conocimiento e ideas, en el que las nuevas clases medias globales urbanas se forman como drivers del conocimiento, y se convierten en los principales pulmones de consumo.

Hay que mencionar, la responsabilidad urbana en los planteamientos de crecimiento inclusivo. Se defiende el espacio de convivencia y oportunidades abiertas aprovechando los efectos de la aglomeración sin caer en la polarización que desarticule las ciudades (encontrar el equilibrio entre difusión y polarización).

En este punto es donde surgen debates entre los que defienden la eficiencia y la competitividad, y por otro lado los que están a favor de la equidad y la cohesión social. Ante esto las ciudades tienen que forjarse como mecanismo de complementariedad, dando mayor apoyo con políticas inclusivas que paren las consecuencias que puedan

provocar desigualdad entre sus ciudadanos, y fortalecer el vínculo entre productividad e inclusivo.

Según Diego Puga (Duranton y Puga, 2003) las tres grandes ventajas principales de las ciudades son: *Learning, Sharing, Matching*. Y entre las desventajas: los elevados costes del suelo, y la congestión (polución o tiempo perdido en transporte).
Por estas razones es difícil concretar, ¿qué es una ciudad[7]? y ¿Cuáles son los límites? Pues se pueden entender como áreas funcionales urbanas, o hablar en términos de densidad poblacional, límites territoriales, o servicios básicos. Realmente en nuestra cotidianidad son las Administraciones las que regulan, y delimitan las actuaciones en una determinada localización, provocando una fragmentación de las ciudades reales.

1.2. Las Smart City

Inicialmente es preciso aclarar que se ha optado por utilizar la terminología anglosajona "*Smart City*" en lugar de su traducción natural al castellano, que sería "Ciudad inteligente" debido a los siguientes motivos:

Estamos hablando de un concepto muy nuevo que se encuentra en pleno desarrollo y evolución; se trata de un término global y generalmente aceptado desde los distintos idiomas para referirse a un mismo concepto.

La palabra "*Smart*" tiene diversas afecciones que no están recogidas en la palabra "inteligente", y define de forma más claro el modelo de ciudad objeto de análisis en el presente trabajo como serían "astuto", "elegante" o "listo".
La terminología *Smart City* se está utilizando actualmente como concepto de "marketing" en el ámbito empresarial.

La traducción al castellano como "ciudad inteligente" está generalmente aceptada, pero también se utilizan otras terminologías como podría ser "Ciudad eficiente".
El concepto de *Smart City* ha sido definido teóricamente desde distintos ámbitos, y su concepción es muy amplia, a pesar de lo indicado se puede afirmar que, las distintas definiciones y análisis tienen una esencia común, que se aclara a continuación.

[7] Las Naciones Unidas han designado el 31 de octubre como Día Mundial de las Ciudades. El objetivo es promover el interés de la comunidad internacional por la urbanización global, impulsar la cooperación entre los países para hacer frente a las oportunidades y abordar los desafíos de la urbanización y contribuir al desarrollo urbano sostenible en todo el mundo (Urban October, 2016).

> (…) se ha confundido el concepto Smart, con tener mucha información respecto a un fenómeno, y en realidad lo que debe buscar una ciudad Smart es impulsar procesos de innovación y de mejora a partir del análisis de la información para posteriormente tomar decisiones y actuar en consecuencia. La inteligencia está en actuar de otro modo, no tan sólo en conocer cómo actuamos. (…) Una ciudad Smart y la gestión de la comunicación van totalmente de forma paralela y de forma coordinada. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 2)

Las primeras definiciones del concepto moderno *Smart City* surgen anteriormente al 2011, se puede afirmar que es a partir de entonces cuando el término ha sido generalmente aceptado e interpretado de una forma común por expertos de diversos ámbitos a los que influye (tecnología, gobiernos, economía...). Se han encontrado muchas propuestas de definición de lo que es (o pretende ser) una *Smart City* realizadas por diversos autores y foros que sin duda tienen puntos de coincidencia, pero no unanimidad debido a la novedad del concepto, y la continua transformación de éste. Es una concepción muy reciente que está afectando a la gestión de numerosas ciudades.

El impulso y desarrollo de las *Smart City* se está produciendo en un momento en el que las economías mundiales han vivido uno de los períodos de crisis económica más profundos (Bosch, 2011) -tanto en intensidad como en duración- de la historia moderna. Una versión actual que defina este tipo de urbe, sería:

Una ciudad "*Smart City*" es la que utiliza la Tecnología de la Información y Comunicación para conseguir que sus infraestructuras fundamentales y servicios públicos ofrecidos sean más eficientes e interactivos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos[8], garantizando el desarrollo social, económico y urbano sostenible[9].

1.3. Necesidades emergentes

> Somos la primera generación que puede poner fin a la pobreza, y la última que puede acabar con el cambio climático (Ki-moon, 2015).

[8] Esta definición es una recopilación resumida que se ha obtenido mediante la revisión de diversos artículos/revistas *peer review*, como por ejemplo: (Bakici, Almirall y Wareham, 2013), (Kamel y Al-Shorbaji, 2014), o (Gea, Paradells, Lamarca, y Roldan, 2013).

[9] Por parte de los medios de comunicación escrita, es donde se encuentra más difusión de éste nuevo concepto de Ciudad. Artículos como el que presenta Xavi Datzira (2014) en *El* Periódico, es un ejemplo de ello. En él se plasma la opinión del director de BCN Smart City, donde expresa "La ciudad inteligente es una oportunidad para repensar la ciudad y generar desarrollo económico. Internet ha cambiado la forma en que tenemos de vivir, y también la forma de hacer de las empresas, pero aún no ha generado una gran transformación urbana" (p. 39).

Los orígenes de la concepción moderna de las Smart City al inicio de la crisis económica global vinieron marcadas por la inquietud de conseguir gestionar las grandes ciudades de forma sostenible ante los cambios demográficos, entrando en juego de ésta manera dos variables fundamentales para la transformación de las urbes: la creciente evolución de la población mundial, tanto en volumen como en características, y la tendencia global de la población en concentrarse en las grandes ciudades en contraposición a las áreas rurales.

El impacto de la crisis y del desempleo -con la consiguiente pérdida de derechos de protección que se reconocen a través del contrato laboral- ha puesto en evidencia la debilidad de un sistema de protección inacabado y fragmentado, muy basado en la contribución previa dando lugar a niveles de protección muy diversos entre la población.

Por todo ello, en este apartado se explora de manera más concreta cuáles son aquellas necesidades que se dan en la actualidad en las Smart City: necesidades surgidas a partir de las desigualdades sociales, medioambientales, económicas y tecnológicas, escogidas por la relación directa con el tema en cuestión.

1.3.1. Concepto de necesidad

El concepto de necesidad ha sido tratado por diferentes disciplinas, y en consecuencia une diferentes definiciones. ¿Pero de qué necesidades hablamos? La propuesta Maslow sobre la teoría de la motivación humana (1943) es la más consolidada hasta la fecha, y la relaciona con la jerarquización, donde señala que primeramente se deben tratar las necesidades fisiológicas para luego centrarse en las otras situando diferentes planos (Anexo 17).

Riechmann por otro lado, reconoce las necesidades como: "*Carencia y potencia, privación y capacidad. Privación, falta, dependencia, insatisfacción por una parte; potencialidad, capacidad de cumplimiento y de florecimiento*" (1998, p. 8). Es interesante observar cómo los teóricos no sólo perciben la necesidad como problema, sino que también le otorgan otra perspectiva para añadir la parte más capacitadora y evitar la idea de que sólo necesidad es falta o es problema. La necesidad puede fortalecer los aspectos más de autonomía personal y de la capacidad de acción.

Concepto de necesidad descrito por autores como Stufflebean (1997) en la guía que elaboran para desarrollar una investigación evaluativa expone una clasificación de

necesidades que se han de tener en cuenta el trabajo. El análisis de necesidades (o Evaluación del contexto) es una forma de valorar prioridades, detectar problemáticas, al tiempo ayuda a tomar decisiones en relación a estas problemáticas concretas:

- Necesidades Normativas: manifestadas por expertos.
- Percibidas o sentidas: manifestadas desde la percepción de personas y colectivos cercanos a la propuesta de intervención.
- Necesidades expresadas: demandas explícitas por parte de los beneficiarios principales.
- Necesidades relativas: Nace como producto de la convergencia entre las otras necesidades expuestas anteriores.

Con esta breve descripción, podemos obtener una idea aproximada de las diferentes áreas que toda persona busca cubrir. Cuando se da un desajuste entre éstas en relación con otras personas, es decir que se benefician a unos y se cargan a otros pueden generar situaciones de desigualdad. Es un tema de relevancia a aclarar y profundizar dado que cuando hablamos de innovación y tecnología parece que, según los medios de comunicación resaltan, la distancia entre los ciudadanos aumenta en función del acceso a la información y el nivel de conocimientos. Es por el motivo anterior que se plantea el siguiente punto.

1.3.2. Desigualdad Social

Aspectos como la evolución al alza de la población[10] en las áreas urbanas, o el crecimiento de los niveles de pobreza y exclusión social[11] son factores a tener en cuenta, en tanto que pueden acentuar las desigualdades sociales[12]. Desde el punto de vista de estructura social, el concepto de desigualdad nos remite al acceso diferencial de las personas a los recursos, tanto en tipo como en cantidad, apareciendo como resultado de procesos sociales o diferencias entre personas, no naturales.

Es importante tener en cuenta la evolución en el transcurso de la historia. Según Gerhard Lenski (1966) todas las sociedades tienen algún grado de desigualdad social, pues no hay ninguna sociedad en las que todos tengan los mismos recursos, ni el mismo prestigio, ni la misma capacidad de decisión o influencia sobre los asuntos de la comunidad. Así que entre algunos de los motivos que originan desigualdad se encuentra la división social del trabajo o las posiciones de poder.

De hecho, la aglomeración de población en las ciudades está provocando un nuevo escenario de desigualdades sociales para el que las Naciones Unidas ha acuñado un nuevo término "*urban divide*[13]". Para avalar esta situación se ha acudido al índice *At Risk of Poverty and/or Exclusión*[14] (AROPE), pues despunta por medir el riesgo de pobreza de la población en Europa. Mostramos a continuación una gráfica en la que se puede comprobar el incremento de ese índice tanto a nivel autonómico (Cataluña), como nacional y europeo.

---

[10] Pérez (2016) en su artículo *¿Smart City? ¡Social Smart City!*, se hace eco de este pronóstico, y sus palabras textuales son: "La previsión de que en el año 2050 el 85% de la población vaya a vivir en núcleos urbanos está requiriendo del diseño de infraestructuras que garantice su desarrollo sostenible, la implementación de políticas de gestión eficaz de los recursos, el desarrollo de tecnología destinada a facilitar la interacción de la ciudadanía con los elementos urbanos, así como la apuesta firme de las administraciones públicas para efectuar acciones que mejoren la vida de toda su población."

[11] Cuando se hace referencia a la pobreza y exclusión es importante aclarar que hablamos en términos multidimensionales, entendiendo que comprenden diversos componentes, por lo que no pueden ser medidos únicamente por el nivel de bienes o riqueza que se posee.

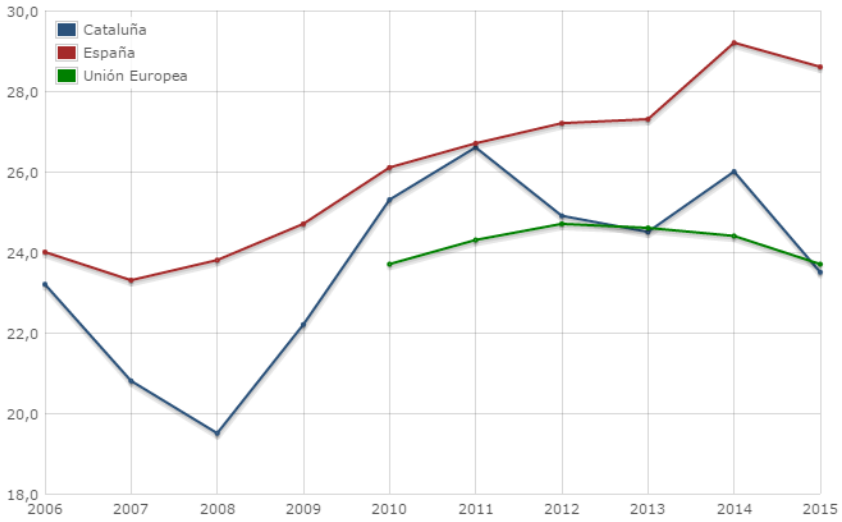
[12] El pico a la baja del número de hijos tiene unos efectos a largo plazo en la evolución demográfica, no solo el envejecimiento de la población, sino a nivel económico, ya que se abriría aún más la brecha entre familias con mayor y menor poder adquisitivo estableciéndose otras prioridades antes que tener hijos.

[13] Brecha urbana

[14] Vital para comprender la Estrategia de crecimiento de la Unión Europea Europa 2020 acudir a la página web oficial del Instituto Nacional de Estadística y Eurostat. INE (2016). Es importante aclarar que no solo se entiende este riesgo en términos monetarios, sino también se tienen en cuenta otros tres indicadores: tasa de riesgo de pobreza después de transferencias sociales, carencia material severa de bienes, hogares que presentan muy baja intensidad laboral.

GRÁFICA 1.*Población en riesgo de Pobreza y Exclusión Social 2006-2015*.

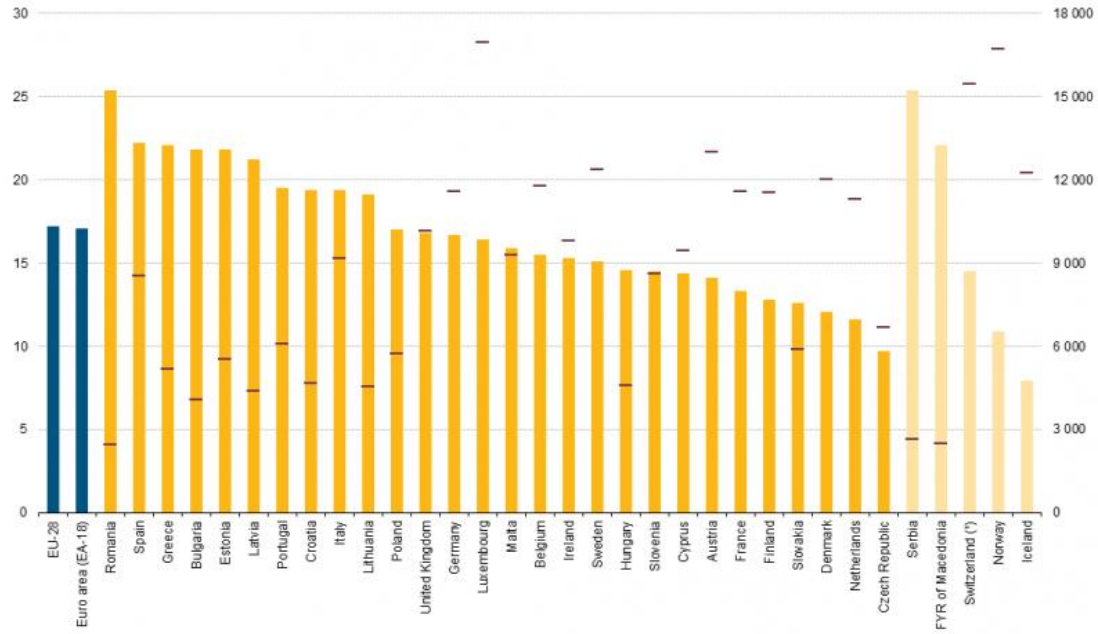
(IDESCAT, 2016)



Si nos fijamos en los países de la comunidad europea con los índices de AROPE más elevados encabezan los tres primeros puestos: Romania, España y Grecia.

GRÁFICA 2.*Tasas y umbral de riesgo de pobreza, 2014.*

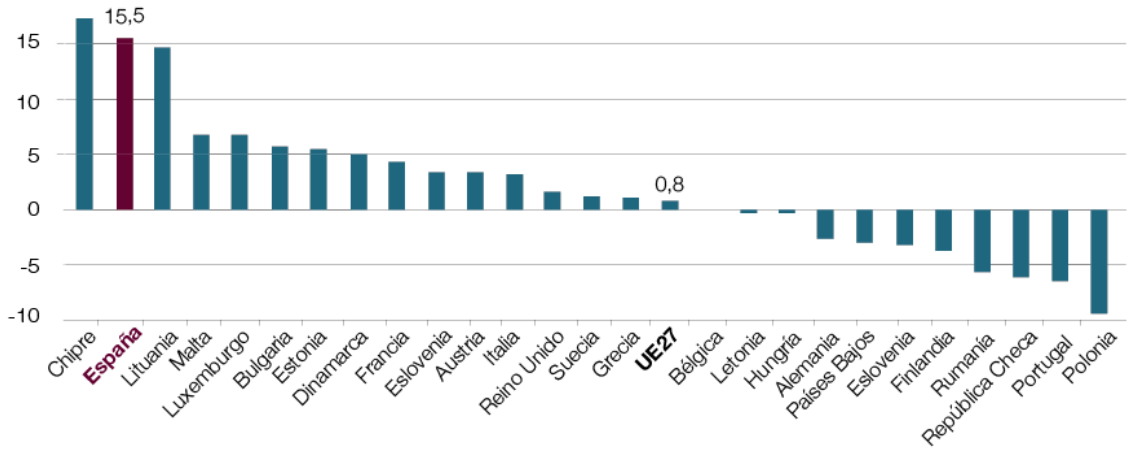
(Eurostat, 2016)



La medida de desigualdad aparece de mano del Coeficiente de Gini[15] (1912), cuanto más cerca de uno y lejos del cero mayor desigualdad. Gracias a éste índice podemos conocer el impacto de la Gran Recesión en Europa entre los años 2007-2011[16] y confirmar que según datos de la OCDE (2016) la desigualdad es mayor en regiones con ciudades más grandes.

España desde que estalló la crisis se ha consolidado como el segundo país de la Unión Europea (UE), por detrás de Chipre, en el que más se ha disparado la divergencia de rentas, 20 veces más que el promedio Europeo, según advierte *Oxfam Intermón* en su informe anual *Una economía para el 99%.* Al mismo tiempo que se puede comprobar el estado de empobrecimiento por el que fluctúa la población española (Anexo14).

GRÁFICA 3.*Evolución del Índice de Gini en Europa 2007-2015. Variación en %.*
Oxfam (2016).



Como consecuencia de ello, en dos años de teórico inicio de recuperación (2014 y 2015), y aunque se ha corregido mínimamente durante el último ejercicio, en estos dos años de crecimiento económico, la desigualdad en España aumentó en 0,9 puntos. En España, este indicador aumentó el 15,5% entre el 2007 y el 2015, frente a un promedio europeo del 0,8%.

Otra muestra de esa evolución es que, en el 2007, el 10% más rico disfrutaba en España de una renta 10 veces superior a la del 10% más pobre. En el 2015, esta diferencia era de 15 veces. Y otra manera de ilustrarlo: las personas pertenecientes al

[15] Creado por el estadístico Corrado Gini (1884).
[16] Falta de previsión, a pesar de los pronósticos como el economista hindú R. Rajan, cuando predigo la crisis en el 2005.

decil con más renta acumulaban cerca de una cuarta parte de la renta nacional (24,8%), casi lo mismo que el 50% más pobre (26,3%) (Oxfam, 2016).

En opinión de la ONG Oxfam, en España existen dos dinámicas que se retroalimentan para fomentar la desigualdad. Una es, que tanto durante la crisis como en crecimiento se priman los beneficios y las rentas del capital, frente a los salarios y el empleo. La otra es un modelo tributario que "se asienta en figuras impositivas esencialmente regresivas y casi obviando las rentas del capital". Se resalta que ha aumentado la concentración de la riqueza y se requiere de un crecimiento más inclusivo que confronte: incremento brecha salarial, reducción de la capacidad de negociación colectiva de los trabajadores, mujeres en situaciones desfavorecidas a nivel laboral (2017, p.22).

Otro dato destacable es que el 84% de la contribución fiscal recae en las familias, frente a un 16% del sector empresarial. Aunque ya en el 2007, el reparto era del 75% para las primeras y el 25% para los segundos (Sala, 2017).

En el informe se hace referencia a la promoción de una economía más humana y justa, que beneficie al conjunto de la ciudadanía en la que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen un papel fundamental. Las nuevas tecnologías tienen un enorme potencial para mejorar nuestras vidas. Pero esto sólo será posible con una intervención activa por parte de los Gobiernos, especialmente en lo que se refiere al control de la tecnología. Los Gobiernos deben intervenir para "*garantizar que la tecnología contribuya a reducir la desigualdad, no a incrementarla"* (Oxfam, 2017, p.10).

Thomas Piketty (2014) en su esfuerzo por conocer el fenómeno creciente de la desigualdad en el mundo desarrollado, y hablando en términos de distribución de las rentas en la sociedad; señala que el primer elemento es el impacto de la digitalización en la economía. Las Tecnologías de la Información y Comunicación han revolucionado el mundo de las empresas, ofreciendo más oportunidades a sus ciudadanos, pero quien no tiene acceso queda excluido de todas esas oportunidades. Todo esto, desde la perspectiva de los ingresos generados en el proceso productivo las TIC ha propiciado la concentración de rentas en unos grupos sociales. Esto pasa, por un lado, por la manera en la que se distribuyen en la población las habilidades para generar y utilizar estas tecnologías. Y por otro lado, por el hecho de que a los mercados digitales tienden a la concentración empresarial con costes fijos muy altos, costes incrementados bajos, y los

llamados efectos de red, que configuran escenarios en que el ganador acapara la mayor parte de las rentas.

Esta perspectiva también la comparten Eric Brynjolfsson y Adrew MaAfee en su libro *The Second Machin Age* (2014). Asimismo, resaltan que la propia naturaleza de la digitalización provoca que su aportación real a nuestro bienestar no se incorpore correctamente en las estadísticas oficiales, por lo que se refiere a la tasa de crecimiento de la economía. En consecuencia es difícil conocer su impacto.

Ante la desigualdad económica y social, cada vez más acentuada en todo el mundo, Anthony B. Atkinson, que ha estado durante décadas a la vanguardia en el estudio intensivo de los altos ingresos y la pobreza, realiza una guía a la que titula *Inequality: What Can Be Done?* (2016) para combatir la desigualdad, o más bien pretende ser un faro que pone las cuestiones de la distribución en el centro del análisis económico.

En su crítica recuerda que *"*ninguna economía avanzada ha conseguido un nivel bajo de desigualdad y de pobreza en los ingresos, con un bajo nivel de gasto social, sin importar cómo estos países desempeñan en otras dimensiones", para ello, destaca que se requiere de la necesaria cooperación entre instituciones, empresas, individuos, es decir deben participar todos los actores de la vida económica y política.

Según Atikson (2016) una de las razones por las que la desigualdad casi ha vuelto a lo que denomina la "era del jazz" (el pico de desigualdad en las primeras dos décadas del siglo XX) es el desmantelamiento del Estado de bienestar, de la seguridad social en un tiempo en que las necesidades de la población crecen. Precisamente, en ésta línea expone que para poder reconstruir ese Estado de Bienestar formula quince propuestas en forma de reformas, que trabajan en dos objetivos, la igualdad de oportunidades y la igualdad de resultados: dirigir el cambio tecnológico, fortalecer el sindicalismo no cooptado, buscar esquemas para asegurar el empleo universal, asegurar buenos salarios mínimos y limitar los salarios máximos, incentivos subsidiados al ahorro, herencia mínima universal, inversión de capital público a largo plazo, ISR hasta del 65% en los percentiles más altos, descuentos en impuestos si se tienen bajos ingresos, impuestos diferenciados en la herencia, darle un salario a los niños, creación de un ingreso básico o universal, pensionar a todo el mundo, cobrar impuesto redistributivo a los países ricos.

Trabajando desde ésta perspectiva nos sobreviene la siguiente hipótesis, ¿gozar de una alta calidad de vida está relacionada con un índice de desigualdad bajo?

Si bien, ya se ha comentado la complejidad del término, se ha creído conveniente indagar más profundamente en él mediante la revisión de las diferentes perspectivas que contribuyen en su comprensión, para así, con la teoría examinada y la información recogida a través de las entrevistas poder dar respuesta a nuestro interrogante.

La investigación sitúa al concepto de calidad de vida como un fenómeno social que encuentra mayor apego en las sociedades llamadas postmodernas. Por ello, antes de abordarlo se dan algunas pinceladas sobre la concepción de las sociedades modernas, con el fin de poseer algunas nociones básicas y orientarnos.

Por un lado, el término "moderno", con un contenido diverso, expresa una y otra vez la conciencia de una época que se relaciona con el pasado, la antigüedad, a fin de considerarse a sí misma como "*el resultado de una transición de lo antiguo a lo nuevo*" (Habermas, et al. 2008, p. 20).

De otro lado, en la actualidad existe consenso de que vivimos en una época caracterizada por constantes cambios y transformaciones: en la política, en la economía, en la cultura, en nuestras relaciones interpersonales. Esto ha llevado a algunos autores a afirmar que se está transitando hacia una nueva fase de la modernidad que contagia a todo el planeta.

> Mientras que la primera fase se caracterizó por los principios de la economía capitalista liberal de mercado y del estado liberal de derecho, la segunda estuvo bajo la impronta del capitalismo organizado y el estado democrático de bienestar: ambos pilares han sufrido tales cambios en los últimos años que puede hablarse de un tercer período de la modernidad (PNUD, 2011, p. 24).

Este cambio de época, o este tercer período de la modernidad es lo que algunos autores denominarían como posmodernidad, de acuerdo a Ronald Inglehart, "el termino posmoderno es potencialmente útil: implica que el cambio social ha ido más allá de la racionalidad instrumental, un elemento central de la modernización, y ha tomado en la actualidad una dirección fundamentalmente diferente" (Inglehart, 1997, p. 17), pues ésta racionalidad instrumental deja paso a la racionalidad de valores y a una preocupación por la calidad de vida (Inglehart, 1997, p. 27). Lyotard plantea que el posmodernismo "no es el fin del modernismo sino su estado naciente y este estado es constante" (Lyotard, 1987, p. 23). Por tanto, el posmodernismo puede entenderse como un

proceso de progresiva crítica y desconfianza a la razón como principio de organización de las sociedades contemporáneas un conflicto de modos nuevos y antiguos (Habermas, et al. 2008).

Una vez revisados estos conceptos, se señala que ha sido en éste último periodo cuando el término calidad de vida ha tomado más fuerza, además de aferrarse al imaginario colectivo y usarse frecuentemente en conversaciones cuotidianas, se manifiesta como una condición deseada, por la que la mayoría de ciudadanos quisiera ser depositario. Incluso equivocadamente, el concepto es usado como sinónimo de felicidad y bienestar.

El estudio de esta temática se remonta a filósofos clásicos, preocupados de clarificar aspectos existenciales de la vida del ser humano. Por ejemplo, el concepto de bienestar, se asocia al concepto de felicidad que se remonta a Aristóteles. En sus escritos Aristóteles (2004) incita al trabajo empírico para conocer la relación entre la teoría y la *"*prueba de los hechos*"*, como lo denomina en su libro Ética a Nicómaco, proponiendo ya en su época la relevancia del bienestar subjetivo.

Por ejemplo, si el enfoque es principalmente económico, el foco de estudio se centra en las condiciones de vida de la población, asumiendo, por tanto, que la calidad de vida guarda relación con sus condiciones materiales (PIB). El enfoque utilitarista, se considera un poco más avanzado en el estudio de la calidad de vida que el mero enfoque económico. Si bien es un enfoque económico, se fija "en la utilidad total o media de ésta, entendiendo por utilidad la satisfacción de preferencias (…) El enfoque tiene la virtud de interesarse por las personas: mide la calidad de vida en función de las impresiones manifestadas por esas personas acerca de sus existencias concretas" (Nussbaum, 2012, p. 72). El enfoque basado en los recursos considera que éstos son la fuente de la calidad de vida de una nación. J. Rawls (1999) plantea que los *"*recursos*"* deben ser repartidos de forma igualitaria entre sus miembros. Lo anterior deja ver la preocupación por la distribución y como señala Nussbaum (2012, p.78) "*este enfoque vendría a ser una versión igualitarista del enfoque del PIB*".

Como un enfoque alternativo a los anteriores y en función de las múltiples críticas que se les realizan, surge el enfoque de las capacidades en el estudio de la calidad de vida. Existe una estrecha relación entre este enfoque (de capacidades) y el denominado enfoque basado en los derechos humanos ya que ambos "coinciden en torno a la idea de que todas las personas tienen derecho a ciertos bienes centrales en virtud de su

humanidad misma, y que uno de los deberes fundamentales de la sociedad es el de respetar y apoyar tales derechos" (Nussbaum, 2012, p. 84). De ahí que el enfoque de capacidades utilice el lenguaje de los derechos humanos, como un deber de la sociedad, poniendo ambos de relieve la idea de la justicia.

Por otra parte, desde la Comisión Europea (2010) defienden la innovación como salida a la crisis, de hecho se formó la *Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social*, como una de las siete iniciativas emblemáticas de la estrategia *Europa 2020* para un crecimiento sostenible, inteligente e integrador.

- Fomento del empleo: actividad laboral para el 75% de las personas de 20 a 64 años.
- I+D: inversión del 3% del PIB de la UE en I+D.
- Cambio climático y sostenibilidad energética emisiones de gases de efecto invernadero un 20% (o un 30% si se dan las condiciones) menores a los niveles de 1990; 20% de energías renovables aumento del 20 % de la eficiencia energética.
- Educación: tasas de abandono escolar prematuro por debajo del 10% al menos, un 40% de las personas de 30 a 34 años de edad deberán completar estudios de nivel terciario.
- Luchar contra la pobreza y la exclusión social, reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social.

Hasta ahora la construcción de ciudades sostenibles ha sido liderada por administraciones públicas y empresas, dejando relegada a la sociedad a ser una beneficiaria pasiva. Por eso la tecnología, la sostenibilidad y el urbanismo han protagonizado los titulares de las *Smart City*[17]. Sin embargo, tal y como expresan diversos técnicos, como por ejemplo Myriam Pérez[18] (2016) o Jordi Borja (2015), defienden que hay que situar a la ciudadanía en el centro del mapa, otorgándoles

[17] En este marco surgen entidades como por ejemplo el Smart City Business Institute creadora de la entidad sin ánimo de lucro Social Smart City Institute, cuyo primer proyecto es el Clúster Social City. Tiene como objetivo: apoyar la construcción de ciudades inteligentes a través del fomento del impacto social con el desarrollo de las políticas públicas. Así mismo, el Clúster Social City tiene el objetivo de aglutinar a organizaciones de distinta naturaleza para que, de manera conjunta y coordinada, trabajen en la reducción de la brecha a la que se enfrentan los colectivos más desfavorecidos, de manera que todas las personas que habitan en un municipio o región puedan tener las mismas oportunidades y contribuir a la humanización de las Smart City. Pretende contribuir a la construcción de la ciudad inteligente del futuro, aquella en la cual los responsables políticos, las empresas y la sociedad civil trabajen unidos para ofrecer soluciones a los problemas de los colectivos más vulnerables, poniendo al servicio de las personas los grandes avances de la ciencia y de la tecnología (Pérez, 2016).

[18] Directora de Social Smart CityInstitute.

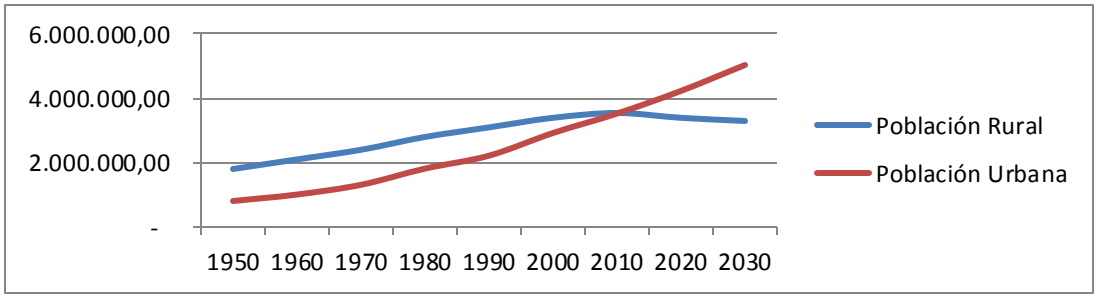
mayor protagonismo, poder de decisión, trabajando para reducir la brecha a la que se enfrentan los colectivos más vulnerables.

1.3.3. Evolución Demográfica

Si analizamos las últimas décadas desde el punto de vista demográfico observamos que las ciudades han pasado a desarrollar un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico al concentrarse tanto la población como la actividad económica en los núcleos urbanos. Tal como queda representado en la siguiente gráfica, la población urbana en los últimos 60 años ha aumentado prácticamente cinco veces, y según las previsiones de Naciones Unidas, en el año 2050 entre el 70 y el 75% de la población vivirá en ciudades[19].

GRÁFICA 4.*Evolución de la población mundial (miles)*.

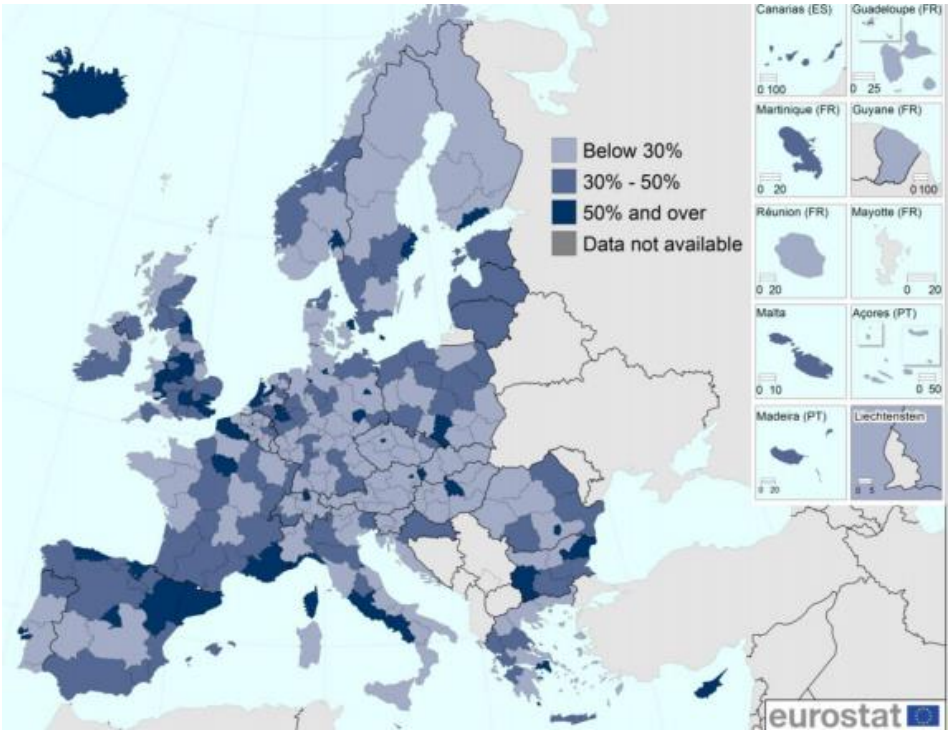
Banco Mundial. (2014).



[19] Más del 40% de la población europea vive en las ciudades, mientras que el 28% habita en zonas rurales y el resto (32%) en zonas "intermedias", como pueblos o suburbios. Los datos han sido publicados por Eurostat (2015), la oficina europea de estadística. España es el tercer país de la UE cuya población más se concentra en las zonas densamente pobladas (un 48,5 % del total). Las comunidades autónomas más "urbanitas" serían Madrid, Catalunya, País Vasco,Aragón y Asturias, según el mapa publicado por Eurostat.

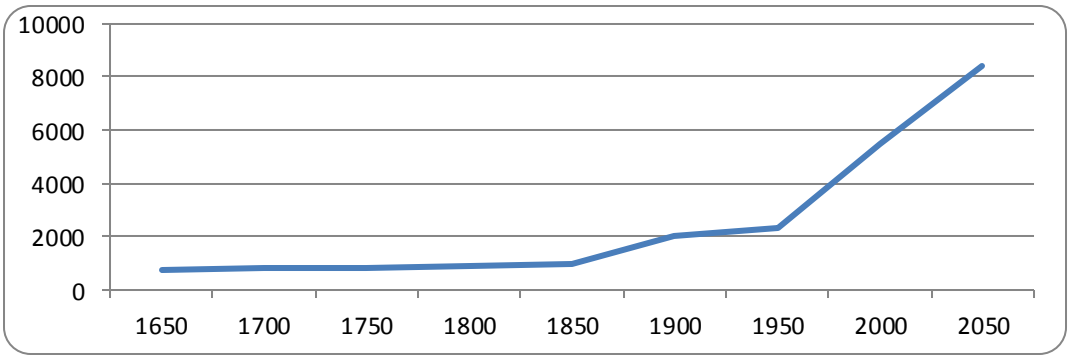
Si observamos esa evolución por países de la comunidad europea:

FIGURA 3. *Población urbana mayor concentrada en Europa*.
(Eurostat, 2016)



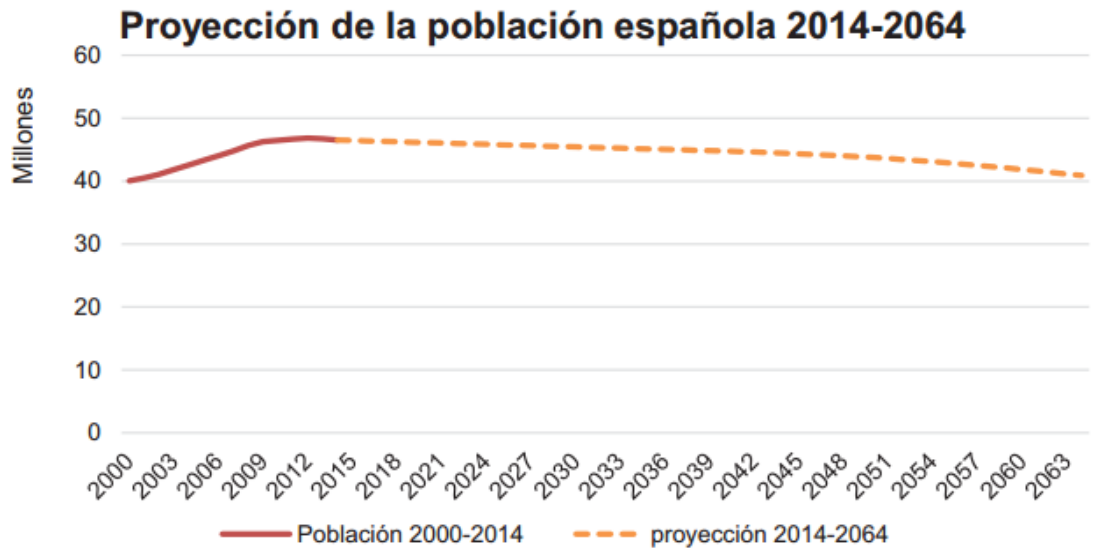
La población tiene tendencia a concentrarse en los lugares con mayores posibilidades económicas, y las grandes ciudades en el mundo concentran los mayores crecimientos y volúmenes de actividad. Como muestra de esta afirmación las estadísticas nos indican que las 300 mayores ciudades del mundo concentran el 40% del PIB mundial.

GRÁFICA 5.*Crecimiento de la población mundial (1650-2050). Millones de habitantes*.
(Tana, 2013).



A nivel español se sigue la misma línea de crecimiento poblacional (Anexo 3):

GRÁFICA 6.*Datos demográficos proyección de la población española 2014 - 2064*. (Instituto Nacional Estadística, 2014).



Otro dato significativo, es que el crecimiento de la población se está concentrado mayoritariamente en las áreas con un nivel inferior de desarrollo (África y Asia principalmente), que al mismo tiempo es donde se van a observar los mayores cambios en función del lugar de residencia de la población con un gran éxodo de las zonas rurales a las zonas urbanas, tal como muestra la siguiente tabla:

TABLA 1. *Porcentaje de población urbana por continente (1950-2050).* Banco Mundial (2016).

Año	África	Asia	Europa	América Latina	América del Norte	Oceanía
1950	14,4	16,6	51,3	41,4	63,9	62
1975	25,7	24	65,3	60,7	73,8	71,5
2000	36	36,8	70,8	75,5	79,1	70,4
2025	47,2	49,9	76,9	83,8	85,7	70,8
2050	61,6	64,7	84,3	88,8	90,1	74,6

La evolución de la edad media de la población[20] -efecto pirámide invertida- (Anexo 4); la esperanza de vida aumenta y al mismo tiempo las tasas de natalidad (sobre todo en las economías occidentales) están estancadas o en disminución[21] (Anexo 5); el descenso de migración exterior proyectada (Anexo 6) son algunas de las variables que representan un reto para las grandes ciudades[22].

1.3.4. Sostenibilidad Medioambiental

El importante crecimiento de la población mundial en las urbes visto en el anterior apartado[23] plantea serias amenazas en la gestión de los recursos naturales especialmente por lo que se refiere a las fuentes de energía no renovables (petróleo, carbón, gas) con duración finita.

El consumo de energías no renovables está aumentando de forma proporcional a la población, y se estima que si se confirman las estimaciones de crecimiento demográfico las fuentes energéticas no renovables se acabaran entre los años 2060 y 2070 con incrementos de consumos anuales superiores al 40% de los actuales.

La preocupación por construir una ciudad saludable empieza con el movimiento higienista a mediados del siglo XIX. Las propuestas de F. Olmsted, John H, Rauch E. Chadwick, el Baron Haussmann o Ildefons Cerdà plantean diferentes alternativas a la ciudad densa e insalubre que se desarrollaba hasta entonces. A día de hoy, la preocupación por crear un entorno saludable sigue vigente. En los últimos años, las ciudades han tomado plena conciencia del tema y desde las diferentes disciplinas se fomentan espacios de calidad para el desarrollo individual y colectivo. El uso de energías y materiales alternativos, así como el creciente avance de las nuevas tecnologías procuran una mejor integración en el medio ambiente y la calidad de los espacios (Sierra, 2015).

[20]La intensidad del proceso de envejecimiento de la población residente en España, acelerado ahora por un descenso de la natalidad que no llega a verse compensado con el saldo migratorio positivo.

[21] Conclusiones sustentadas gracias a la información recopilada en el Cercle de Debat "Ciutats del futur" (2016).

[22] La proyección de la Población Española entre 2014–2064 (INE, 2014) si se mantuvieran las tendencias demográficas actuales, España perdería un millón de habitantes en los próximos 15 años y 5,6 millones en los próximos 50 años. El porcentaje de población mayor de 65 años, que actualmente se sitúa en el 18,2% pasaría a ser el 24,9% en 2029 y del 38,7% en 2064. El número de defunciones superaría por primera vez al de nacimientos a partir de 2015 Las únicas comunidades autónomas que ganarían población en los próximos 15 años son Comunidad de Madrid, Canarias, Illes Balears, Región de Murcia y Andalucía.

[23] El Observatorio Urbano Global (GUO por sus iniciales en inglés) ayuda a las ciudades a tener un panorama de su situación y sus necesidades. Se utiliza la tecnología de Sistemas de Información Geográfica (SIG), que ayuda a las ciudades obtener un vistazo de su situación y sus necesidades.

Las expectativas actuales de fuentes energéticas alternativas (combustibles no fósiles, energía nuclear, energías renovables) no permitirían compensar el consumo de las fuentes de energía tradicionales al nivel actual teniendo en cuenta el aumento demográfico (Riba, 2011). Las energías renovables se muestran como la mejor de las alternativas para hacer sostenible el futuro de la humanidad. A estas variables se les añade los efectos del cambio climático, y su repercusión directa sobre los recursos energéticos fósiles.

La coincidencia entre los efectos del aumento demográfico global, el agotamiento de las fuentes de energía tradicionales y la evolución del cambio climático podría llegar a tener un efecto muy negativo sobre los niveles de calidad de vida, así como sobre la estabilidad económica y social, que se harían especialmente visibles en las grandes ciudades donde se concentra la población.

En el año 2011 la Organización de Naciones Unidas[24] hace una estimación que indica que el consumo energético de las ciudades representa el 66% del global, y también prácticamente en la misma proporción son responsable de las emisiones de C02 y de la emisión total de GEI (gases de efecto invernadero) que contribuyen directamente al calentamiento del planeta acelerando el cambio climático.

El papel de la naturaleza urbana y periurbana en la configuración de modelos de ciudad como espacios sostenibles y saludables, representa un indicador de calidad de vida urbana a nivel psicosocial, de biodiversidad urbana, y belleza paisajística, así como un corrector de impactos físicos ambientales (Sierra, 2015, p.92). *El Programa Agenda 21* y *la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo* (1992) defienden este enfoque incorporando políticas multisectoriales.

En los últimos años, como consecuencia a los acuerdos globales, y la concienciación de los efectos nocivos de la emisión de gases efecto invernadero se está consiguiendo frenar su expansión, aunque a niveles inferiores a los marcados como objetivo; el referente en esta materia es el *Protocolo de Kioto* (2012) que no ha conseguido que se adhieran algunos de los países que más contaminan a nivel global (Estados Unidos, China, India,..)

[24] La OMS es la entidad designada por las Naciones Unidas para identificar los problemas y amenazas sobre la salud humana, así como para emitir las propuestas y recomendaciones a la comunidad internacional y a otros organismos vinculados con estas. Esa estimación a la que se hace referencia se ha extraído de la siguiente página ONU-HABITAT.

Las grandes ciudades tienen un gran reto para alcanzar el objetivo *Planeta Saludable* (Naciones Unidas, 2016) que consiste en mejorar la gestión energética que pueda permitir la sostenibilidad medioambiental. Pues actualmente, y tal como publica la Organización Mundial de la Salud (OMS) en *la cumbre RIO+20 del 2012*, las ciudades en líneas generales ya son lugares contaminados que perjudican la salud de sus ciudadanos.

El programa *Healthy Cities* (1992), como iniciativa internacional de la Organización Mundial de la Salud, ha significado un impulso importante en todo el mundo en relación a los estándares de calidad de toda ciudad moderna debe tener en consideración en sus políticas. Des del ámbito del urbanismo saludable aparecen iniciativas como "los Observatorios Urbanos", que se propone promover el proceso de desarrollo sostenible, generando datos para la toma de decisiones y la definición de las políticas urbanas. Dibujan la ruta para llegar a ser consideradas Ciudades de Calidad (Dimock, 1972 y López, 2005).

1.3.5. Sostenibilidad Económica

Estamos ante un momento histórico en el que se ha vivido una profunda crisis económica que en mayor o menor medida ha afectado a los presupuestos de las Administraciones Públicas.

Hacer predicciones a medio plazo, y con una visión global no es simple, pero el escenario con el que deben trabajar las distintas administraciones de las grandes urbes mundiales es el de "la austeridad" en el gasto público. Esta afirmación es especialmente apropiada para países de nuestro entorno con el compromiso de lograr disminuir el déficit público respecto el PIB, y ante una expectativa de crecimiento muy moderado, que no vaticina un aumento exponencial de los ingresos.

TABLA 2. *Crecimiento del PIB mundial por semestres*.

Banco Mundial (datos 2006-2015), Fondo Monetario Internacional (previsión 2016 y 2017).

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Prev. 2016	Prev 2017
Mundial	4,40%	4,3%	1,8%	-1,7%	4,3%	3,1%	2,4%	2,5%	2,7%	2,6%	3,1%	3,4%
Europa	3,20%	2,9%	0,4%	-4,4%	2,1%	1,5%	-0,9%	-0,3%	1,2%	2,0%	1,6%	1,6%
España	4,20%	3,8%	1,1%	-3,6%	0,0%	-1,0%	-2,9%	-1,7%	1,4%	3,2%	3,2%	2,3%

La austeridad en el gasto público suele llevar a la priorización en gastos que tengan un efecto en el corto plazo siendo de difícil gestión las inversiones estructurales como podrían ser las tecnológicas, que podrían posibilitar cambios profundos en el sistema.

Como muestra de las expectativas en la evolución del gasto de las Administraciones en nuestro entorno en uno de los aspectos que afectan a colectivos más desfavorecidos que se concentran en las grandes ciudades, señalar que las expectativas de evolución de gasto dedicado al Tercer Sector Social en España nos ofrece varios escenarios, siempre de disminución entre un 13% y un 21% para el período 2011-2016 (PWC, ESADE. La Caixa, 2014).

Según recoge el informe *The Most Dynamic Cities* of 2025 a partir de su *cityscope*, unos 2.000 millones de personas, el 25 % de la población mundial, vivirán en las 600 ciudades más dinámicas del mundo, que aportarán al PIB casi 47 billones de euros (cerca del 60%) en el 2025. Y el 40% de estas ciudades estarán en un solo país: China. La predicción es que los miembros actuales de éste club de élite van a cambiar. Un 25% de las ciudades occidentales que hoy están en el "top" de las 600 más dinámicas desaparecerán a partir del 2016.

El futuro está en las ciudades de Oriente. Las ciudades más dinámicas del 2025 estarán en el Oriente. Las occidentales pierden terreno y peso en el PIB mundial. Y la mayoría de estas grandes ciudades estarán solo en un país: China. Así consta en el informe elaborado por *McKinsey Global Institut*.

¿Qué ingredientes comparten estas 600 ciudades más dinámicas del mundo que figuran en el informe del *McKinsey Global Institut*? (Rodríguez, 2014):

- Adoptan un enfoque estratégico, planificar el cambio, lograr un crecimiento inteligente y sostenible (mentalidad ecología y oportunidad para los ciudadanos)
- Evaluar y gestionar los gastos y realizar las inversiones con transparencia y responsabilidad, apostando por la tecnología.
- Obtener el máximo de apoyos para el cambio forjando un consenso entre las partes afectadas, y realizarlo con un equipo altamente cualificado.

1.3.6. Revolución Tecnológica

En los puntos anteriores se han descrito unas expectativas para la gestión de las ciudades que destacan por: un gran aumento de la población, aumento de la edad media, crecimiento de las desigualdades, necesidad de adoptar políticas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y todo ello con unas previsiones de recursos financieros limitados.

En las últimas décadas estamos viviendo una auténtica revolución en relación a las nuevas tecnologías que, superada la etapa donde la expectativa básica estaba en la mejora de la eficiencia, producen cambios en muy distintos ámbitos como serían (Anexo 18):

- Los modelos y hábitos de consumo de la ciudadanía[25].
- Transformación industrial por muchos denominada "la nueva revolución industrial[26]" donde el aspecto de sostenibilidad medioambiental es prioritario.
- El desarrollo del "Internet de las cosas"[27] (IoT, por sus siglas en inglés) como la interconexión de los objetos cotidianos por medio de internet. Ofreciendo una serie de beneficios tales como, comodidad, inmediatez, seguridad.

El uso de esta tecnología también permitirá atraer generaciones de consumidores habituadas a los medios digitales, posibilitando desde la contratación de productos bancarios sin necesidad de presencia física, hasta una experiencia de usuario más

[25]Desde el Observatorio Nacional de Comunicaciones y Observatorio de Internet (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) evidencia la tendencia alcista del comercio electrónico, de la mano de la creciente confianza de los usuarios a la hora de comprar online o desde dispositivos móviles.

[26]Mr. Jeremy Rikkin, miembro Comisión Europea (2010).

[27]Término ideado por Kevin Ashton. Desde los medios se habla como el internet que removerá muchos de los actuales modelos de negocio (Kamel y Al-Shorbaji, 2014). Según la International Telecommunications Union (ITU) el IoT se define como una infraestructura mundial para la sociedad de la información, que permite el acceso a servicios avanzados mediante la interconexión (física y virtual) de cosas, basadas en la existencia y evolución de la información interoperable y de las tecnologías de la comunicación (ITU News, 2013).

completa, con un mayor control sobre sus finanzas personales (BBVA *Research*, Situación Economía Digital, 2017, p.1)

Cambios tan profundos y rápidos como los anteriores afectan directamente a la gestión de las ciudades permitiendo surgir nuevos modelos de innovación y desarrollo; la base para estos cambios la encontramos en los siguientes puntos:

- El aumento de usuarios conectados a Internet.
- La inversión en nuevas infraestructuras tecnológicas.
- Incremento de la innovación en todos los ámbitos.
- Incremento de las conexiones móviles a internet (teléfonos inteligentes y tabletas).

Características (Fundación Telefónica, 2012, p. 12):

- Permiten acceso a una gran cantidad de información.
- La información se representa de forma multimedia.
- El formato de organización y manipulación de la información es hipertextual.
- Permiten la publicación fácil y la difusión de ideas y trabajos.
- Facilitan la comunicación interpersonal, tanto en tiempo real como en diferido, configurando redes sociales.

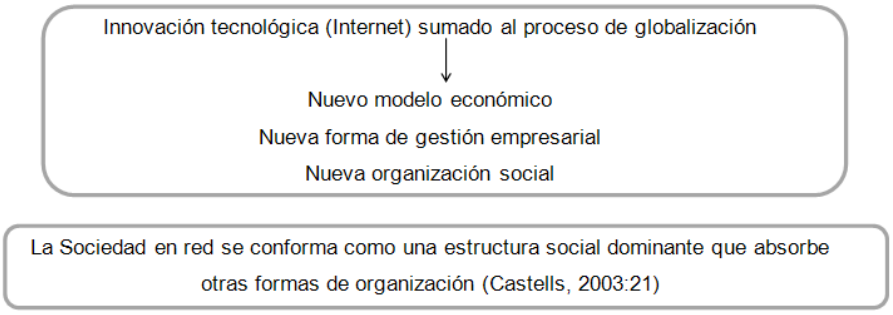
Las tecnologías digitales aparecen como un cambio de paradigma de la información y la comunicación, planteamos aquí cuál ha sido su evolución:

- Información y comunicación *top-down*. *Mass-Media*, producida, distribuida y seleccionada por las corporaciones de los medios de comunicación.
- Se disuelven las fronteras entre *mass media* y otras formas de comunicación (Jenkins, 2006; Castells, 2007; Tubella, 2005).
- *Mass-self comunication: auto-generada*, auto-dirigida en su emisión y autoseleccionada en el consumo (Jenkins, 2006; Castells, 2008).

En este marco surge la Teoría de la sociedad en red (Castells 1996-97, 2001, 2003), como entrada a la era informacional:

Cuadro 3. *Esquema sobre la Teoría de la sociedad en la red*.

(Elaboración propia, 2016)



Se forma así un nuevo modelo de organización económica y social:

- Menos jerarquizada, más horizontal, posibilidad de introducir nuevos temas
- Mayor igualdad de oportunidades en la producción y distribución de la información

Diversos autores han criticado este nuevo modelo, exponiendo que las personas con más nivel socio-cultural son las que definen las normas del espacio virtual (Spark, 2001; Gunkel, 2003; Sassi, 2005).

Se habla del Paradigma del determinismo tecnológico, pensada como una teoría estructuralista. Surgen dos corrientes diferenciadas del determinismo tecnológico:

Cuadro 4.*Visión distópica y utópica*.

(Elaboración propia a partir de Castells (2003), 2016.)

Visión distópica	**Visión utópica**
- Impacto social negativo. - Kraunt et al. (1998): soledad y depresión. - Jaques Ellul (1962): absorción de la vida sociopolítica.	- Impacto social positivo. - Katz y Rice (2002) mejora del capital social. - Rose (2004) desaparición de las desigualdades.

Las personas usuarias adoptan las tecnologías y las re-significan de acuerdo con sus valores y necesidades en la vida cuotidiana. Entendiendo por primera vez a los usuarios como agentes activos (Haddon y Silverston, 1993). Las desigualdades sociales (de edad, género y clase), en este sentido, juegan un papel decisivo en la apropiación de

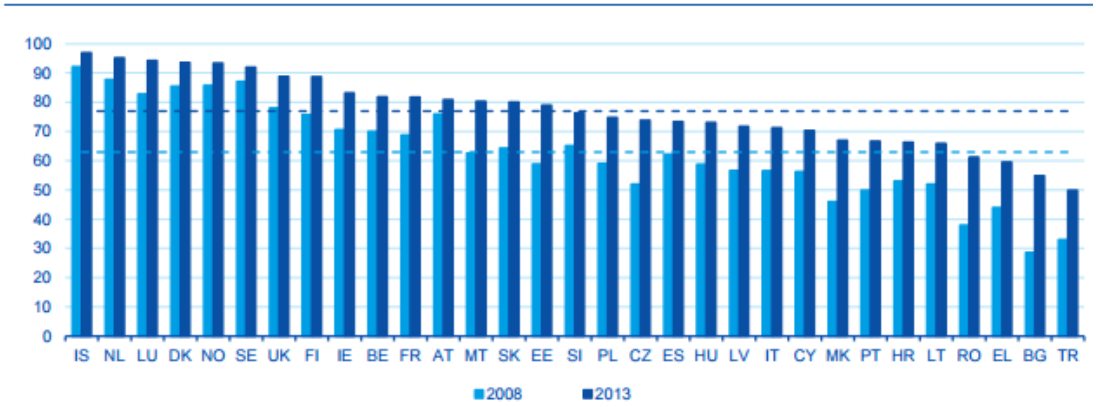
las tecnologías digitales (Spark, 2001; Gurstein, 2003; Sassi, 2005; van Dijk, 2005; Castaño, 2008).

Emerge de la misma manera el Paradigma del constructivismo tecnológico, en dónde se cuestiona a partir de los años 70 la neutralidad del desarrollo tecnológico[28]. Por ejemplo, Longdon Winner (1986) expresa que las tecnologías incorporan valores políticos y demás intereses.

La disposición de ordenador en los hogares europeos ha crecido ligeramente, debido en gran parte al elevado nivel inicial en la tenencia de éste. En 2008, el 71% de los hogares en la UE-15 disponían de un ordenador, proporción que se ha visto incrementada hasta un 82% en 2013.

Si bien es cierto que las diferencias se están reduciendo, aún siguen existiendo grandes divergencias entre los países del Norte (encabezados por Islandia) y del Oeste (Países Bajos, Luxemburgo, Reino Unido) y los países del Este de Europa (Rumanía, Grecia, Bulgaria y Turquía). En 2008, el 92% de los hogares en Islandia disponían de un ordenador, porcentaje que se ha incrementado hasta cubrir casi toda la sociedad en 2013 (97%). Por el contrario, Bulgaria y Turquía ocupan las últimas posiciones, con porcentajes en 2013 inferiores en más de 10 puntos porcentuales a la media europea correspondiente a 2008.

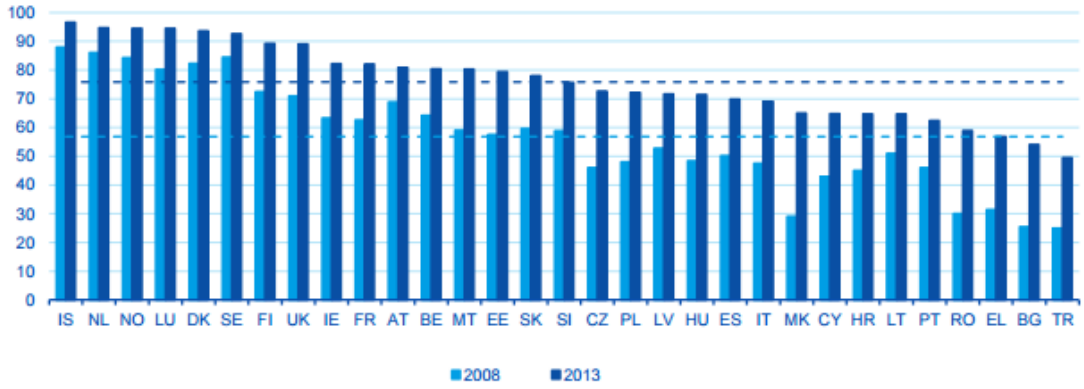
GRÁFICA 7.*Acceso a un ordenador en los hogares europeos (%) 2008-2013*.
(BBVA Research, 2016)



[28] En el modelo explicativo *Social Construction of Technology*, se incorpora por primera vez el concepto de la *flexibilidad interpretativa*, y *grupo social relevante*, en el que se traslada mayor poder de decisión a los agentes objeto de intervención.

Respecto al acceso a internet por parte de los hogares, la clasificación por países se realiza de mayor a menor porcentaje para el año 2013. Los resultados confirman que, a pesar de las dificultades económicas sufridas en gran parte de Europa, derivadas de la crisis sufrida durante el periodo 2008-2013, el proceso de difusión en el acceso a internet se ha seguido produciendo, pasando de una media en 2008 por debajo del 60 % a superar el 70% en 2013, según se refleja en la siguiente tabla:

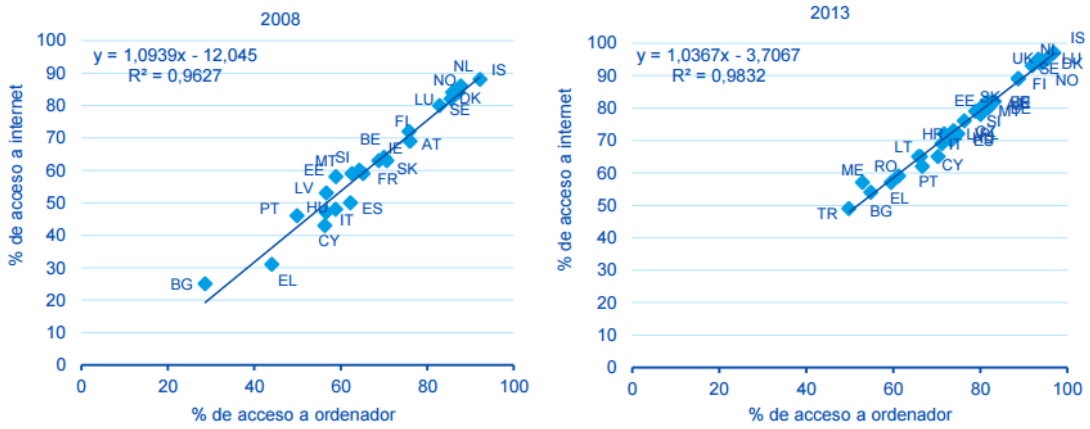
GRÁFICA 8. *Acceso a internet en los hogares europeos (%) 2008-2013*.
(BBVA Research y Eurostat, 2016).



Los países del Norte y Oeste de Europa tienen un mayor acceso a internet, muy por encima de la media europea, tanto en 2008 como en 2013. Islandia es el país que cuenta con una mayor proporción de hogares conectados a internet, 88% en 2008 y 97% en 2013, donde el porcentaje de hogares con ordenador e internet coinciden. Muy cerca le siguen países como Países Bajos y Noruega, ambos con un 95% de hogares conectados. En el lado opuesto, Turquía y Bulgaria cuentan con el menor porcentaje de hogares con acceso a internet en 2013, que en ningún caso supera la media europea marcada en el año 2008 (57%).

GRÁFICA 9.*Acceso a ordenador y a internet (%).*

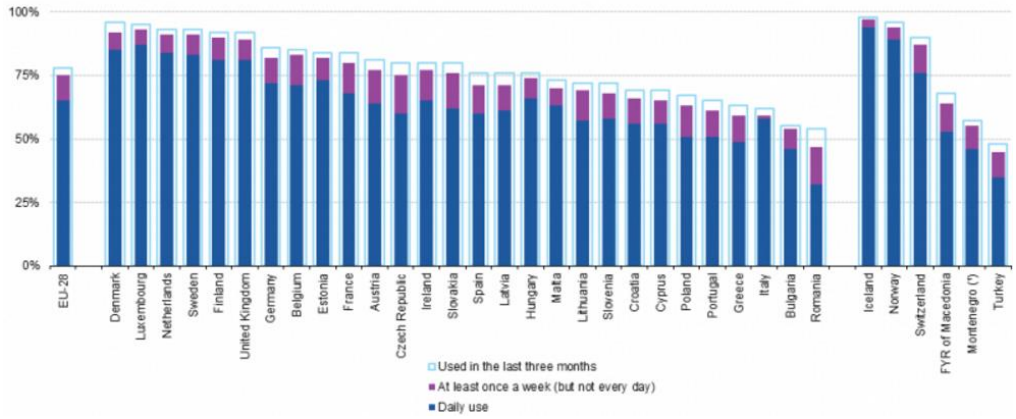
(BBVA Research y Eurostat, 2016).



En cuanto a;

GRÁFICA 10.*Frecuencia de uso de Internet a nivel Europeo en 2014 (% personas de 16 a 74 años)*

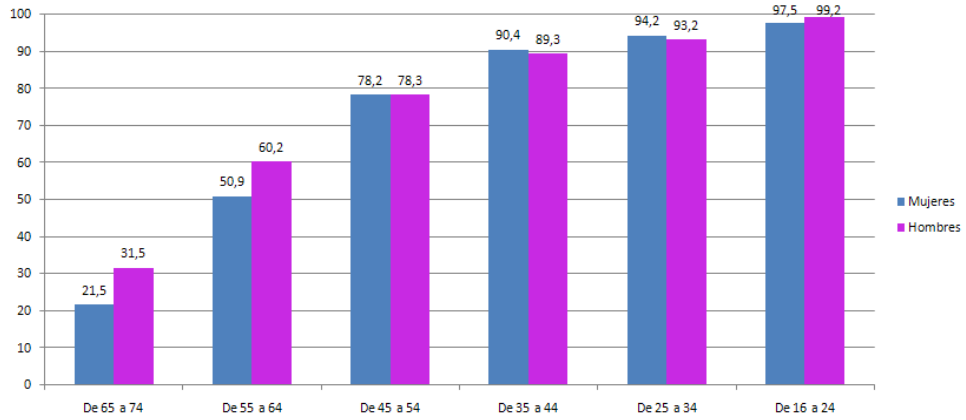
(Eurostat, 2014).



En nuestro entorno la estimación realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2016) indica que un 76,2% de los usuarios (población de 16 a 74 años) afirman haberse conectado a Internet en los últimos tres meses de forma habitual en el año 2014[29].

[29] Como veremos posteriormente las ciudades que lideran la innovación en materia *Smart City* están en países con índices de penetración del uso de Internet superior al 70%.

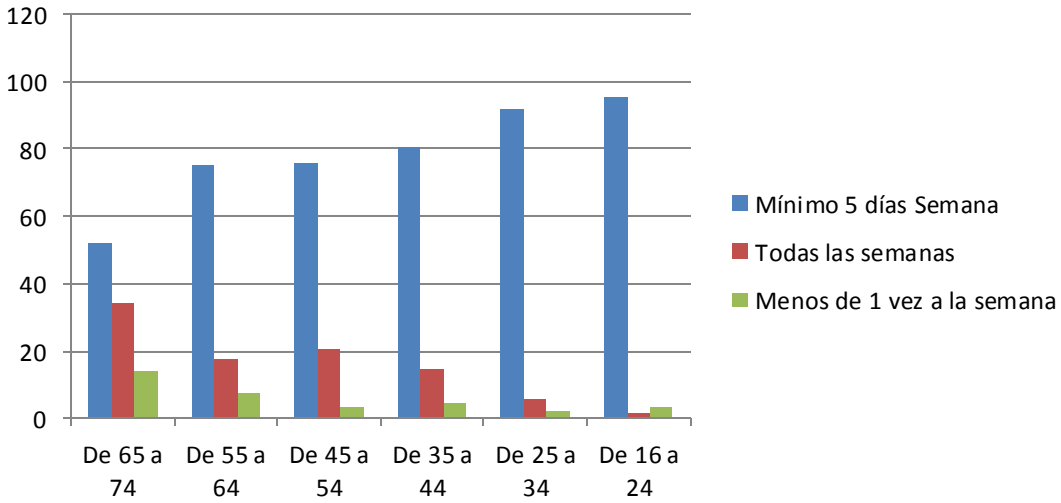
GRÁFICA 11. *Población que ha usado Internet durante el año 2014*.
(INE, 2016)



La gráfica 11 hace referencia a la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, y se puede visualizar en relación al porcentaje que está en relación con la población que ha usado Internet en los últimos tres meses, por edad, y durante el año 2014.

Éste uso habitual de internet es algo más alto en Catalunya:

GRÁFICA 12. *Uso de internet. Personas de 16 a 74 años. Cataluña 2016*.
(Idescat, 2016).



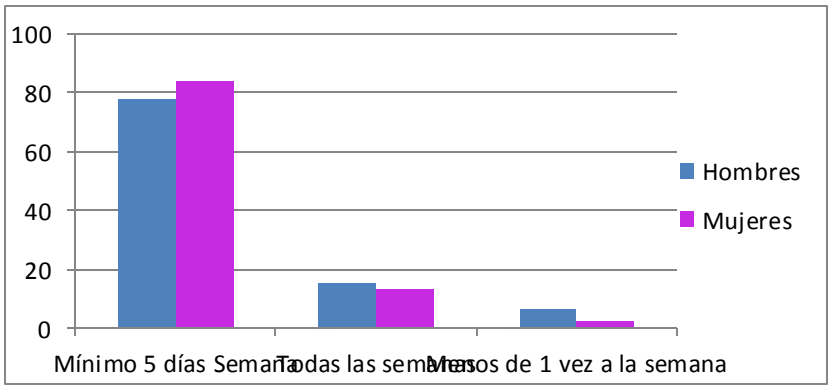
Los datos de la anterior gráfica han sido posibles a partir de la Encuesta sobre equipamiento y el uso de tecnologías de la información y la comunicación en los hogares del IDESCAT.

Tal y como se ha mostrado en base a la Encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares 2016[30] un dato significativo es el uso del internet con un 78,9% de la población de 16 a 74 años que lo emplea de forma habitual, dato que se sitúa 2,5 puntos por encima de la media española (Idescat, 2016).

> Las nuevas tecnologías se adaptan mucho más a su lenguaje, a su forma de funcionar. La diferente forma de comunicar es fundamental, todo es mucho más visual, parece que es más claro y transparente, estos aspectos son clave para el futuro desarrollo. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 18)

Si nos fijamos al uso de internet por género:

GRÁFICA 13. *Uso de internet por género. Cataluña 2016*.
(Idescat, 2017)



[30] En cuanto a las compras a través de Internet, el 41,4% de las personas de 16 a 74 años han comprado a través de Internet en los 3 meses anteriores a la realización de la Encuesta. Este dato supone un aumento de 2,6 puntos respecto del año 2015 y se sitúa 6,5 puntos por encima de la media española (34,9%). Por franjas de edad, más de la mitad de las personas de 16 a 24 años y de 25 a 34 años han adquirido bienes o servicios a través de la red en este periodo (un 53,1% y un 59,6%, respectivamente). El porcentaje de niños de 10 a 15 años que disponen de teléfono móvil se ha incrementado en 3,8 puntos, al pasar del 61,8% en 2015 al 65,6% de este año. En cuanto al equipamiento de los hogares, el 80,9% dispone de algún tipo de ordenador y el 82,3% tiene acceso a Internet a través de banda ancha.

[30] El valor añadido bruto de este sector se situó en 5.373 millones de euros y trabajaban en él 78.940 personas. El 51,0% de las empresas del sector TIC llevaron a cabo actividades de innovación tecnológica durante el año 2014. El Idescat elabora anualmente la Estadística del sector de las tecnologías de la información y de la comunicación para Cataluña, que recoge un conjunto de indicadores relevantes del sector de bienes y servicios TIC. Se ofrece información sobre la situación de las empresas de este sector, se presentan resultados sobre la actividad económica, el personal empleado, la realización de actividades innovadoras y su gasto, el gasto interno en I+D y el comercio con el extranjero que realizan las empresas del sector TIC.

La información obtenida para elaborar el gráfico 13 ha sido seleccionada a partir de la Encuesta sobre equipamiento y el uso de tecnologías de la información y la comunicación en los hogares del IDESCAT, en Cataluña, durante el año 2016.

Del mismo modo que el volumen de negocio de las empresas del sector TIC de Cataluña del año 2014 fue de 14.650 millones de euros, un 3,6% más que el año anterior[31]. Todo esto esboza un panorama de cambio por lo que se refiere al acceso de la información y al modo de relacionarse y comunicarse.

Aunque el uso de las tecnologías de información y comunicación en los hogares ha crecido en los últimos años sigue existiendo disparidad entre los usuarios y no usuarios, que se puede atribuir a una serie de factores: la falta de infraestructura (en particular en las zonas rurales), la falta de conocimientos de informática y habilidades necesarias para participar en la sociedad de la información, o la falta de interés en lo que la sociedad de la información puede ofrecer[32].

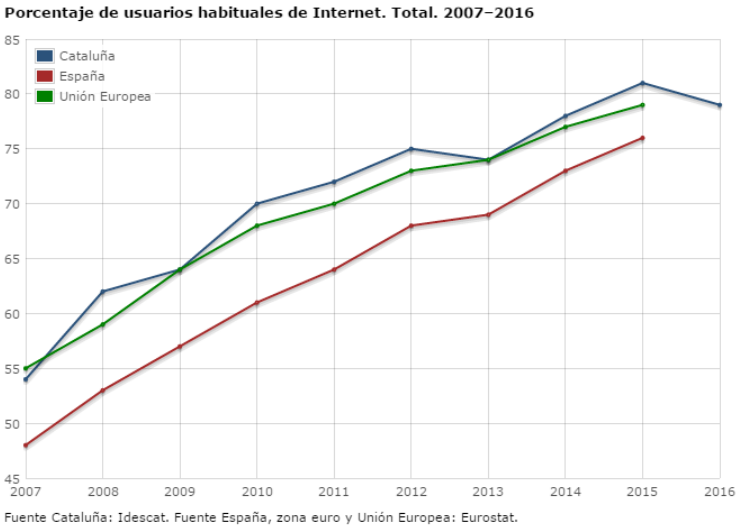
Si prestamos atención a las estadísticas se puede comprobar el ascenso acelerado que ha tenido el uso de internet, tanto en Cataluña, como España o en el resto de la Unión Europea a partir del 2007.

[31] El valor añadido bruto de este sector se situó en 5.373 millones de euros y trabajaban en él 78.940 personas. El 51,0% de las empresas del sector TIC llevaron a cabo actividades de innovación tecnológica durante el año 2014. El Idescat elabora anualmente la Estadística del sector de las tecnologías de la información y de la comunicación para Cataluña, que recoge un conjunto de indicadores relevantes del sector de bienes y servicios TIC. Se ofrece información sobre la situación de las empresas de este sector, se presentan resultados sobre la actividad económica, el personal empleado, la realización de actividades innovadoras y su gasto, el gasto interno en I+D y el comercio con el extranjero que realizan las empresas del sector TIC.

[32] Esta información se basa en la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en colaboración con el Instituto de Estadística de Cataluña (IDESCAT) y el Instituto de Estadística de Cartografía de Andalucía (IECA), sigue las recomendaciones metodológicas de la Oficina de Estadística de la Unión Europea (Eurostat).

GRÁFICA 14. *Uso de internet entre 2007-2016*.

(Idescat, 2016)



En la misma fuente encontramos variables de medida diferente para estudiar este uso en función del sexo, edad, nacionalidad, miembros dentro del hogar, estudios o salario. Si miramos aquellos aspectos más diferenciadores encontramos:

- En el año 2014 los porcentajes de hombres y mujeres de 16 a 74 años que en España han utilizado Internet en los últimos tres meses (78% de los hombres y 74% de las mujeres) son inferiores a los de la UE-28 (80% de hombres y 76% de mujeres). En el caso de Catalunya se observa como la tendencia del sexo femenino comienza a sobreponerse al masculino (Anexo 7 y 8).

- Los valores más altos de la brecha de género en el año 2014 en España, corresponden a edades avanzadas, con 9,3 puntos en el grupo de edad de 55 a 64 años y 10,0 puntos en el grupo de 65 a 74 años.

- Los jóvenes de 16 a 24 años son los que más utilizan Internet (un 99,2% para los hombres y un 97,5% para las mujeres). Al aumentar la edad desciende el uso de Internet en hombres y mujeres, siendo el porcentaje más bajo en el grupo de edad de 65 a 74 años (un 31,5% para los hombres y un 21,5% para las mujeres).

Las infraestructuras necesarias para las nuevas tecnologías y telecomunicaciones son del todo indispensables para el desarrollo de una potencial *Smart City*, se trata de

inversiones de alto coste que se realizan en los países más desarrollados y con potencial económico.

Innovar en muchos casos llega a convertirse en una necesidad de supervivencia[33], una innovación que puede llegar a conducir a desarrollar o producir algo novedoso en un ámbito o actividad, a alterar/modificar procesos introduciendo novedades (en muchos casos tecnológicas) o experimentar con nuevas ideas incluso disruptivas. El uso de los móviles y tabletas con conexión a Internet se está mostrando como una variable estratégica para lograr que iniciativas de mejora en la calidad de vida enmarcadas en el entorno de las *Smart City* repercutan directamente y de forma positiva sobre el día a día de la ciudadanía.

La realidad es que se está produciendo un aumento de la conexión a internet especialmente desde dispositivos móviles, tal y como se muestra en la siguiente gráfica, en la que tanto hombres como mujeres de Catalunya superan el 90% de éste uso que toma bastante distancia del segundo más común, el ordenador portátil con un 58, 5% en hombres y 61,3% en mujeres.

TABLA 3. *Dispositivos para conectarse a internet en los últimos 3 meses. Cataluña 2016*.

(Idescat, 2017)

	Ordenador de Mesa	Ordenador Portátil	Tabla Táctil	Teléfono Móvil	Otros Dispositivos	Tv inteligente
Hombres	55,7	58,5	42,5	93,3	18,8	26,5
Mujeres	44,2	61,3	46,7	95	19,8	17,5
Edad						
De 65 a 74	45,9	47,5	35,5	79,3	4,0	15,5
De 55 a 64	59,0	56,4	38,1	90,8	9,5	17,4
De 45 a 54	50,3	58,0	47,6	95,3	10,0	18,1
De 35 a 44	47,8	56,9	46,5	94,0	13,8	21,4
De 25 a 34	42,4	63,6	49,8	98,2	19,4	28,4
De 16 a 24	53,9	72,9	40,3	97,4	29,2	27,5

La obtención de los datos de la anterior tabla ha sido posible a partir de la encuesta sobre equipamiento y el uso de tecnologías de la información y la comunicación en los hogares.

[33] Teoría de difusión de las innovaciones (Rogers, 1962; Castaño, 2005).

Ante el panorama que se presenta, las instituciones competentes han tenido que construir un tejido legislativo que regule este mercado. A nivel Europeo es importante mencionar la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico). *Esta Directiva se forma con la* finalidad de garantizar un nivel de integración jurídica comunitaria con objeto de establecer un auténtico espacio sin fronteras interiores en el ámbito de los servicios de la sociedad de la información. Cabe destacar:

> El desarrollo del comercio electrónico en la sociedad de la información ofrece importantes oportunidades para el empleo en la Comunidad, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, que facilitará el crecimiento de las empresas europeas, así como las inversiones en innovación, y también puede incrementar la competitividad de la industria europea, siempre y cuando Internet sea accesible para todos

Así mismo también contemplan en otras Directivas regular temas que afectan directamente a su uso como las prácticas comerciales desleales, los contratos con cláusulas abusivas o la protección de datos, y los derechos de los consumidores.
A nivel Español, y como producto a esa instancia europea encontramos la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Diríamos en definitiva que nuestras instituciones y también los sectores sociales y económicos también están cambiando y evolucionando en el mismo sentido que el uso de Internet. Se observa el crecimiento de los “valores” de internet entre los jóvenes y también el contrato social entre los ciudadanos, las empresas y los gobiernos está sufriendo un cambio radical. Se necesitan nuevas normas y modelos de gobierno y bienestar.

Este nuevo entorno global, es lo que ha impulsado el impulso de las *Smart City*, ahora bien, cabe decir que no sólo hay una tipología, sino que, en función de las particularidades de cada zona, la estrategia y modelo varía.

1.4. Características y modelos de *Smart City*

Las *Smart City* utilizan tanto las tecnologías de la información como de la comunicación para hacer que tanto sus infraestructuras como los servicios que se ofrecen a sus habitantes sean altamente interactivos y eficientes, intentando conseguir que los ciudadanos sean más conscientes de ello. La evolución descrita y esperada de las grandes ciudades presenta grandes retos de gestión que una *Smart City* puede optimizar para asegurar su sostenibilidad tanto económica como medioambiental y social.

La sostenibilidad de los presupuestos de las Administraciones también es una prioridad al que las *Smart City* pretenden responder, siendo al mismo tiempo un incentivo para su impulso, ya que es totalmente necesaria la implicación de los organismos públicos para lograrlo.

Una *Smart City* aglutina de forma integral las diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida, la gestión eficiente, la sostenibilidad, utilizando la innovación y la tecnología de forma intensiva para conseguirlo.

La denominación *Smart City* con la que nos referimos a algunas ciudades podemos simplificar diciendo que se trata de un paraguas que ha aglutinado iniciativas que estaban dispersas en ámbitos con denominaciones como las siguientes: “las ciudades digitales”, “las ciudades innovadoras”, “las ciudades sostenibles” o las “ciber-ciudades” (Ayuntamiento de Barcelona, BCN *Smart City*, 2016).

Trabajar por la sostenibilidad económica y medioambiental es una característica común de las *Smart City*, siendo de gran utilidad fomentar espacios para la participación ciudadana y educar para crear hábitos de vida menos consumistas, como la disminución de uso energético en viviendas y centros de trabajo o incorporar un mix energético con energías renovables. Asimismo, en el ámbito del medio ambiente, donde los recursos disminuyen, su explotación debe garantizar el uso seguro y renovable para logar la sostenibilidad del patrimonio natural.

Una de las características más valoradas en este momento de una *Smart City* es la posibilidad que ofrecen a nuevos modelos de negocio posibilitando la construcción de plataformas para la innovación desde la iniciativa privada o en modelos mixtos junto a la

Administración. Como ejemplo encontramos en BCN el distrito 22@, que explicaremos más adelante (Ayuntamiento de Barcelona, 2014).

En resumen, podemos afirmar que las *Smart City* pretenden dar una respuesta a las necesidades de las ciudades que se han presentado en diversos ámbitos:

Cuadro 5. *Necesidad detectada y Respuesta Smart City*.
(Elaboración propia, 2014).

Necesidad	**Respuesta *Smart City***
Favorecer la Innovación	Favorecer el entorno para innovar en nuevas ideas i negocios
Optimizar el gasto público	Reducción del gasto público dedicado a la gestión de los servicios
Ofrecer información On-line	Mejora la transparencia y facilita las iniciativas eficientes
Mejorar la calidad de los servicios	Además de la reducción de costes facilitar la mejora de calidad de los servicios
Contribuir a la sostenibilidad medioambiental	Innovación y gestión en materia de gestión energética

Alrededor de un proyecto de *Smart City* son muchas las iniciativas que pueden desarrollarse; la situación ideal donde se desarrolla el máximo potencial se produce cuando se integra la visión global de todas o la mayor parte de estas iniciativas. Tiene como ejes la eficiencia medioambiental y energética, la movilidad urbana, gestión de infraestructuras, urbanismo y edificación, participación ciudadana en la regulación de la ciudad. Por lo que se refiere a los servicios que ofrece a la ciudadanía, interviene en áreas como: la seguridad ciudadana, educación, servicios para el turismo, servicios para la empresa, nosotros nos centraremos en el ámbito social.

El impulso a las iniciativas tecnológicas en las *Smart City* está permitiendo el desarrollo y crecimiento de iniciativas de tipo social; el denominado “emprendimiento social” persigue similares objetivos que los servicios sociales existentes hasta el momento, pero la tecnología está suponiendo una muy buena oportunidad para mejorar su eficiencia e innovación. Dotar de herramientas al usuario para logar su la máxima autonomía es una de las claves de éxito de este tipo de iniciativas.

La tecnología ya existente acompañada de conexión a internet y de las oportunidades que ofrecen las aplicaciones para móviles mejora significativamente esa autonomía. La accesibilidad se está convirtiendo en una prioridad para algunas *Smart City* tanto por el

aspecto social que significa como por las posibilidades económicas que puede producir como ocurre, por ejemplo, en el campo del turismo para personas con discapacidad.
Además de los aspectos descritos también se está produciendo un gran auge de las plataformas virtuales de *Crowfounding* de donación o recompensa, que permiten conocer y acercar al máximo las iniciativas sociales (y culturales) a toda la población logrando su implicación a través de la colaboración con de proyectos. Las nuevas posibilidades que está ofreciendo la tecnología que irrumpe en este período de crisis global también están permitiendo un muy importante auge del denominado "Consumo colaborativo" que consiste en compartir, prestar, intercambiar o regalar objetos o servicios como se hacía de forma tradicional, pero redefiniendo los procesos a través de la tecnología.

Sea como fuere, éstas iniciativas tienen un gran componente social fomentando la igualdad de oportunidades, aunque en algunos casos también derivan en modelos de comportamiento que difieren drásticamente de los establecidos de forma tradicional en las ciudades, creándose conflictos de difícil resolución en el ámbito del gobierno de la ciudades; un ejemplo claro sería lo que respecta a la economía colaborativa en la gestión del transporte público o la gestión de licencias que regulan los establecimientos para alojar al turismo.

1.5. Clasificación de las *Smart City*

La novedad de la terminología, las diferencias socioeconómicas, la diversidad de proyectos, así como las distintas vías por las que una ciudad puede contar con características de *Smart City* dificulta las clasificaciones de las ciudades.
Por supuesto si existiera una estandarización global se facilitarían las clasificaciones y hay que destacar que durante los últimos años se está llegando a un consenso para el impulso de normas internacionales, destacando la iniciativa de la *International Organization for Standardization* (ISO), que a final del año 2013 redactó las bases.

Una muestra más de la actualidad de los análisis encaminados a la estandarización de las *Smart City* es que AENOR en el 2014 publica un informe "El papel de las Normas en las Ciudades Inteligentes" como punto de partida para el análisis de la estandarización propia, que se materializa con la elaboración de las normas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) para *Smart City* publicada en el 2015.

Una clasificación alternativa y simple de la diversidad de iniciativas globales se puede hacer en función del lugar donde se realiza el proyecto: ciudades de nueva creación, Ciudades *Smart* en países desarrollados, ciudades en países emergentes.
Otra posibilidad de clasificación general de las *Smart City* es hacerlo en función del grado de madurez alcanzado por las nuevas tecnologías y sistemas de comunicación que se han implantado; el grado de integración, coordinación y planificación nos indica el nivel de avance de los proyectos y la etapa en la que se encuentran.

Hacemos especial referencia al Doctor por la Universidad de Colorado, Sr. Boyd Cohen[34], autor del sistema más reconocido a nivel mundial para elaborar rankings de ciudades denominadas *Smart City*. Sus criterios de valoración para los distintos proyectos de "Ciudad *Smart*", la desarrolla en base a se trata de 62 indicadores agrupados en seis familias (medioambiente, movilidad, economía, gobierno, población y nivel de vida).

Y en este punto, y haciendo propagación de cuestionamientos planteados en relación a las *Smart City*, nos preguntamos: ¿Cómo crear esa cultura de ciudad inteligente?, y ¿cuáles son los elementos clave para asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio *Social Smart City*? ¿Cuál será la fórmula para identificar o determinar científicamente que es lo que satisface las necesidades fundamentales del individuo y sociedad? (*Social Smart City*, 2015).

El estudio de las ciudades referentes que se expone a continuación se divide en dos partes, primeramente, un análisis de tipo cuantitativo acompañado después de un análisis cualitativo haciendo hincapié en la relevancia y madurez de los proyectos respecto los distintos ámbitos descritos anteriormente.

1.5.1. Análisis cuantitativo y rankings de proyectos

Para intentar discriminar entre las diferentes ciudades se acudió al último listado publicado donde se señalan las 10 ciudades del mundo con los proyectos *Smart City* más punteros, según la compañía *Fastcompany* y elaborado por Boid Cohen (2014):

[34] Considerado el mayor referente mundial en rankings de Smart City.

Cuadro 6. *Ranking Smart City mundial y europeo*.

(Boyd Cohen, 2014).

TOP 10 MUNDO	RANKING EUROPEO
Viena	Copenhagen
Toronto	Amsterdam
París	Vienna
New York	Barcelona
Londres	París
Tokio	Estocolmo
Berlín	Londres
Copenhagen	Hamburgo
Hong Kong	Berlin
Barcelona	Helsinki

Esta información nos dice que seis de las ciudades tienen su ubicación en Europa siendo el lugar con claramente mayor concentración, seguida por Norteamérica y Asia/Pacífico.

Respecto a la situación en España ya hemos podido visualizar la privilegiada posición que goza la ciudad de Barcelona, pero no se trata del único proyecto relevante; la consultora International *Data Corporation* en colaboración con las empresas Microsoft, BBVA, Urbiotica y Ferrovial elabora el índice de "inteligencia" de las ciudades españolas cuya última publicación corresponde al año 2012 analizando a 44 ciudades del país. De forma coherente con el resto de estudios internacionales, sitúa como referentes:

Cuadro 7.*Ranking Smart City español*.

(Data Corporation, 2012.)

Ciudad Referente	**Barcelona**
Ciudades con consolidados proyectos Smart	**Madrid** **Santander** **Málaga** **Bilbao**
Ciudades con nuevas iniciativas Smart	**Valladolid** **Zaragoza** **Vitoria** **San Sebastián** **Pamplona**

España también ha creado el *Red Española de Ciudades Inteligentes* en el año 2011, con el objetivo de fomentar el intercambio de conocimiento en búsqueda del progreso económico, social y empresarial a través de la innovación y el conocimiento. Se está logrando implicar a municipios de pequeña entidad como puede ser la localidad de Sant Cugat[35] o el peculiar caso de la Isla del Hierro con su objetivo de convertirse en la primera "Isla *Smart*" del mundo (SmartCity, 2013).

1.5.2. Análisis cualitativo de proyectos referentes.

Después de conocer cuáles son las ciudades representativas a nivel mundial, se relacionó los principales proyectos o ejes sobre los que están priorizando las ciudades que aparecen en el ranking dejando constancia los aspectos más destacables que son clave para estas posiciones de liderazgo global.

Cuadro 8. *Referentes Smart City Mundial*.
(Elaboración propia, 2014)

CIUDAD	Descripción ciudad *Smart City*
Europa	
Copenhague	Las iniciativas para conseguir la máxima sostenibilidad medioambiental son la prioridad en esta ciudad. De hecho en el año 2014 ha sido nombrada como *"European Green Capital*", y también lidera el prestigioso ranking global denominado "*Siemens Green City Index*".
Amsterdam	Conocida mundialmente por mantener una ratio muy alto (el 67%) de desplazamientos en bicicleta, se trata de una tradición que se consolida y contribuye a los problemas de sostenibilidad medioambiental y de movilidad. Pero en Amsterdam la variable que está siendo más valorada es la vocación por fomentar la innovación (vehículos eléctricos). Actualmente se están potenciando los llamados "Laboratorios Urbanos" utilizando la ciudad como un gran laboratorio donde colaboran tanto la Administración, las empresas y los ciudadanos para buscar nuevas soluciones que mejoren el nivel de vida de

[35] Para saber más acudir a la siguiente página web; http://barcelonaregion.net/sant-cugat-smart-city/?lang=es, o también La Vanguardia (2014) Sant Cugat pone el 'smart city' al servicio de la innovación social (en línea).

	los ciudadanos y los visitantes. Son dos los grandes objetivos comunes de estos proyectos, disminuir la emisión de CO2 y contribuir al desarrollo económico
Viena	La capital austriaca ha sido reconocida durante décadas por su alto nivel de vida, y actualmente continúa reforzando sus actuaciones para mantener esta posición. Combina ambiciosos planes de eficiencia energética, economía sostenible y la llamada "eco movilidad".
París	La capital de Francia se trata de un caso con características diferentes a las anteriores ciudades, ya que estamos hablando de una población mucho mayor con un área metropolitana cercana a los 10.000.000 de habitantes. Se marcó como gran prioridad la mejora en la movilidad destacando su exitoso programa para el uso compartido de bicicletas. Por otro lado, ha anunciado un gran Plan para conseguir rebajar el consumo total de energía nuclear un 50% (en el año 2050), y potenciar las energías renovables. La financiación a proyectos sostenibles a tipo de interés cero es otra de las grandes apuestas de la ciudad para acelerar los cambios e incentivar la iniciativa empresarial, que también contribuya a la excelente posición que ocupa París como lugar idóneo para los ecosistemas de apoyo al emprendedor.
Estocolmo	Estrategias de actuación muy similares a las de Copenhague con una consolidada tradición en la óptima gestión medioambiental. El buen punto de partida de la ciudad respecto a las emisiones de CO2 no es impedimento para que la ciudad haya iniciado un ambicioso plan para llegar a ser neutral en emisiones para el año 2025. Ha utilizado las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones para el control del tráfico en la ciudad, que han actuado como incentivo para la disminución del uso del vehículo privado en un 20%. También se ha posicionado como líder en iniciativas para incorporar las TIC a su gobierno; la transparencia es su gran objetivo logrando la máxima seguridad para la privacidad y seguridad de los ciudadanos. La ciudad acaba de renovar en Junio del 2014 los sistemas de gestión de planificación de

	recursos de la Administración para mejorar la eficiencia y rendimiento financiero de todos los departamentos de la ciudad. El impulso a las iniciativas *Smart* se hace después de una gran inversión para tener una infraestructura óptima de conexión a internet mediante fibra y cable considerada como la mayor red abierta del planeta y posicionándose, por ejemplo, como la ciudad del mundo líder en conexión de colegios a internet a máxima velocidad.
Londres	La capital del Reino Unido mantiene planes en todos los ámbitos para mejorar su gestión con la ayuda de las nuevas tecnologías. Consecuente con su tradición financiera que, la posiciona como centro europeo del capital financiero se ha convertido en la ciudad líder en iniciativas *Smart* enfocadas al desarrollo empresarial privado; Londres es el ecosistema líder a nivel europeo para el emprendimiento. El evento de las Olimpiadas del año 2012 también impulsó las posibilidades de regeneración de nuevas áreas en la ciudad que fueron concebidas aplicando tecnologías *Smart* para su máxima eficacia siendo su imagen más representativa la del edificio "*The Crystal*" considerado como una de las edificaciones con tecnologías más sostenible del mundo y que es utilizado como aparador de innovación aplicable a las ciudades inteligentes. Podemos afirmar que Londres junto a Nueva York y Tokio ofrecen los proyectos como *Smart City* más consolidados del mundo. Importante tener en cuenta la salida del Reino Unido de la Unión Europea con el llamado Brexit en el 2016. Y en este sentido, que riegos o no tiene esta decisión en su estrategia *Smart*. Los medios de comunicación hacen mención a una incertidumbre sobre las consecuencias a largo plazo. A pesar de esto, un estudio realizado por la aseguradora comercial RSA titulado impactos futuros no detectan un riesgo comercial significativo[36].
Hamburgo	Es la segunda ciudad más poblada de Alemania con larga tradición de políticas sostenibles con el medio ambiente y reconocida ciudad por el elevado nivel de calidad de vida. La

[36] Artículo se puede recuperar en la página w eb Contract Recruit, The IT Cotract Job Engine (2016).

	ciudad destaca por su capacidad para impulsar proyectos piloto que se realizan a partir de alianzas con empresas líderes en el sector tecnológico; este posicionamiento refuerza la imagen de innovación que es la prioridad para la ciudad; el gobierno de Hamburgo persigue una innovación que tenga su impacto inmediato en la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos. El puerto está siendo una de las prioridades en la implantación de las tecnologías *Smart* para continuar manteniendo su posición de liderazgo mejorando su eficiencia en la gestión. Los acuerdos con compañías TIC para la mejora de la formación en conocimientos técnicos vanguardistas y ponerlos a disposición de la ciudadanía han sido otras de las iniciativas diferenciales.
Berlín	Su proyecto de *Smart City* es uno de los más completos a nivel mundial debido a su estrategia integral en todos los ejes que definen este tipo de ciudades. En todo caso si optamos por determinar el aspecto más sobresaliente, destacaríamos la aplicación de soluciones *Smart* a sus edificaciones con prioridad a los lugares históricos que están en continua renovación. La ciudad cuenta con un vanguardista laboratorio de desarrollo para la innovación en materia de *Smart City* donde la creatividad es el objetivo que persigue consolidar la posición de liderazgo en nacimiento de nuevas Startups Berlín lidera la posición en Alemania en iniciativas de movilidad principalmente centradas en los vehículos eléctricos fomentando su uso compartido.
Barcelona	Considerada (Ayuntamiento de Barcelona, *Smart City* BCN, 2016): capital de las *Smart City* del Sur de Europa. 1ª *Smart City* del mundo (Juniper Research, 2015) 4ª de Europa (Co.Exit, 2013) 1ª de España (IDC Corporate US, 2012) 3ª del mundo en número de congresos internacionales Capital Mundial del móvil y Capital Europea de la Innovación. Hay que destacar la capacidad que está teniendo la ciudad no sólo para desarrollar sus propios proyectos *Smart*, sino para promover eventos que apoyen el desarrollo global de las *Smart City* como es la *Smart Cties Expo* que se celebra anualmente. Tal

como se ha comentado anteriormente, las posibilidades que ofrecen las últimas tecnológicas aplicadas a la telefonía están posibilitando nuevas áreas de desarrollo en las *Smart City* con nuevas aplicaciones cuyos beneficios son inmediatamente percibidos por la ciudadanía, y Barcelona es la sede del mayor evento anual relacionado con este mercado, el *Mobile World Congress,* que también ha priorizado que la capital catalana haya sido nombrada Capital Mundial del Móvil hasta el año 2018. Si nos centramos en las actividades prioritarias que afectan directamente la ciudad destacaríamos las acciones en varios sentidos:

La regeneración de una zona de la ciudad (barrio 22@) para convertirlo en un referente para las empresas tecnológicas que buscan la innovación; se trata de un proyecto de renovación integral donde el común denominador es "la innovación" aplicada tanto al urbanismo, a las relaciones sociales y a la promoción económica creándose un ecosistema óptimo para la creatividad de todo tipo de iniciativas relacionadas con las *Smart* City incluyendo la promoción de laboratorios urbanos donde experimentar colaborando la administración, las empresas y la ciudadanía.

Respecto a la sostenibilidad medioambiental destacar las iniciativas de carácter normativo que afectan a nuevas construcciones apoyando las energías renovables y también aspectos centrados en la movilidad con el fomento del uso compartido de bicicletas y unas primeras iniciativas para apoyar el desarrollo del vehículo eléctrico.

El proyecto de Barcelona está muy enfocado a la colaboración global, y también se ha convertido en una prioridad el proyecto de "datos abiertos" junto a otras ciudades europeas como mecanismo que favorezca la transparencia y el fomento de oportunidades para iniciativas privadas en búsqueda de la innovación o la mejora de la propia eficiencia.

También tiene como objetivo impulsar a través del uso de las TIC la posición de liderazgo en las grandes capitales mundiales por lo que hace referencia a la accesibilidad.

	Relevancia toma el reciente Plan creado por el Ayuntamiento de Barcelona en octubre de 2016. El Plan *Barcelona Ciudad Digital 2017-2020* es la hoja de ruta municipal para impulsar la soberanía tecnológica de la ciudadanía. Favoreciendo una economía digital más plural y hacer posible un nuevo modelo de innovación urbana basado en la transformación y la innovación digital del sector público y la implicación entre las empresas, las administraciones, el mundo académico, las organizaciones, las comunidades y las personas, con un claro liderazgo público y ciudadano. Objetivo una ciudad abierta, equitativa, circular y democrática.
Referente en Norteamérica	
Toronto	La ciudad Canadiense lidera la posición en Norteamérica como *Smart City*, su proyecto emblemático es la renovación integral de toda la zona de la ciudad junto al lago Ontario ”Waterfront” ha sido diseñada dotándola de la más avanzada tecnología en sistemas de comunicación, y con prioridad a las soluciones sostenibles con el medioambiente. Canadá es un referente mundial en sus políticas para la conservación de sus espacios naturales, pero también está logrando mejorar su posición de liderazgo en Norte América en innovación tecnológica, y como centro financiero siendo todo ello compatible, y clave del crecimiento económico. La calidad de vida de sus ciudadanos y visitantes es prioritaria en la definición estratégica de las iniciativas *Smart* y está consiguiendo importantes crecimientos económicos mejorando estos índices de calidad de vida de los ciudadanos.
Nueva York	No en todos los estudios de *Smart City* aparece Toronto en la posición de liderazgo, en algunos casos es Nueva York quien ocupa la posición; Nueva York como capital financiera referente a nivel global atrae inversiones de las compañías líderes en TIC que contribuyen a consolidar la posición de una planificación consolidada y liderada por el Ayuntamiento de la ciudad con una visión a largo plazo; el resultado que no está obteniendo la ciudad es repercutir en la mejora del nivel de vida de los ciudadanos aunque hay que reconocer que los retos demográficos de la

	ciudad son de mucha mayor envergadura (volumen de población y nivel de desigualdades existente).
Referente en Asia/Pacífico	
Tokio	Es considerada la ciudad más desarrollada del planeta, la tecnología es visible en la actividad de la capital y referente en la innovación. El centro financiero de la ciudad es un referente, y los objetivos de la ciudad se centran en hacer llegar todas estas innovaciones también a los suburbios. La eficiencia energética es siempre uno de los ejes principales para las *Smart City*, pero en el caso de Japón desde el terremoto que afectó gravemente a la central nuclear de Fukushima se ha convertido en una total prioridad. El gobierno ha aprobado presupuestos muy importantes para iniciativas *Smart* ante la necesidad urgente de disminuir el nivel de consumo energético.
Seúl	A pesar del liderazgo consolidado de Tokio en Asia, las iniciativas llevadas a cabo por Seúl (Corea del Sur) están creciendo de forma exponencial. Las empresas de tecnología de consumo Coreanas están alcanzando el liderazgo en numerosas familias de productos e impulsan la innovación a todos los niveles. También destacar su plan tecnológico para asistencia a personas con dificultades (discapacitados y personas en edad avanzada), que están permanentemente localizadas a través de GPS comunicando de forma automática con sus cuidadores dotando de alertas ante cualquier situación de riesgo.

1.6. Evaluación y resultados tendencia *Smart City*

El análisis realizado nos muestra que el desarrollo de las *Smart City* es desigual dependiendo de la ubicación en el planeta.

En Europa las funciones de la Comisión Europea en materia de impulso de iniciativas *Smart* están ofreciendo resultado con sus políticas de intercambio de experiencias y de financiación de proyectos piloto. También se está mostrando como un factor muy positivo invertir en sistemas de comunicación de banda ancha.

El crecimiento de los proyectos *Smart* en Asia, se están viviendo grandes movimientos migratorios a las ciudades y, en muchos casos, con niveles de contaminación altos

podrían anticipar que es el lugar donde en un futuro podrían tener un desarrollo mucho mayor al actual, tal y como se hacen eco diferentes expertos.

Por lo que hace referencia a los ejes que definen las actuaciones de las ciudades, claramente despunta la gestión medioambiental, y para su mejora en la gestión las acciones se concentran en la eficiencia de la movilidad con el objetivo de disminuir el uso del vehículo privado, y la utilización de energías menos contaminantes.

Las oportunidades que ofrecen algunas ciudades con las posibilidades de renovación de grandes áreas pueden ser una buena forma para hacer visibles los efectos sobre el bienestar de la ciudadanía. A pesar de que existen disparidades en relación a los rankings; creemos que son igualmente muy útiles para poder extraer conclusiones a nivel global, y para localizar referentes en alguna de las acciones que caracterizan una *Smart City*.

Las novedades de la norma ISO para *Smart City* podrán ser un buen instrumento para evaluar nivel de madurez de los proyectos, aunque puede seguir existiendo la duda de si en este momento ya es posible estandarizar este tipo de iniciativas que siguen una evolución continua al igual que las TIC.

Además de la gestión medioambiental, y la movilidad se observa que las siguientes prioridades son la gestión de grandes infraestructuras y de las edificaciones (rehabilitación de edificios públicos y nuevas construcciones). En un lugar equivalente para algunas de las ciudades líderes en este sector encontramos los servicios para las empresas donde el objetivo principal es atraer inversiones y fomentar el crecimiento económico; se trata de empresas mayoritariamente relacionadas con las TIC o de nuevas iniciativas (fomento del emprendimiento) que utilizan las TIC para crear nuevos modelos de negocio.

Las iniciativas relacionadas con el gobierno de la ciudad y los servicios, que puede obtener la ciudadanía en ámbitos como la salud, y lo que compete a temas sociales no son tan visibles como los anteriores, aunque sí están en crecimiento como consecuencia del aumento en el desarrollo de aplicaciones para teléfonos inteligentes. Defendemos en esta línea, que es importante desarrollar estos últimos ejes con el objetivo de acercar las iniciativas *Smart* a la ciudadanía, puesto que el objetivo final no es sólo convertir nuestras ciudades en "*Smart City*" sino convertir también al ciudadano en un "ciudadano *Smart*".

1.6.1. Factores clave para el éxito

Definitivamente, estamos ante una fase inicial de desarrollo del potencial de las *Smart City*, pero al mismo tiempo hemos visto que hay una muestra suficientemente amplia a nivel mundial en la que a través de su análisis podemos llegar a ciertas conclusiones sobre las razones que están motivando el éxito de alguno de los modelos.

Es importante que la ciudad defina claramente cuál es su estrategia, una estrategia que debe tener su visión a largo plazo marcando cuáles son sus prioridades. Así mismo, se tendrá que materializar en unos objetivos concretos que posteriormente permitirán su evaluación y cuantificación de resultados. La estrategia estará condicionada por los retos que deba afrontar la ciudad, para después perfilar las predicciones y las mayores problemáticas en materia de sostenibilidad medioambiental, económica o social. Por ello, es vital efectuar análisis e investigaciones constantes sobre su ciudad, siendo conocedores de sus puntos débiles y sus fortalezas. Es recomendable que, la base de esa estrategia permanezca estable, eso sí incluyendo revisiones periódicas, y actualizaciones en función de las innovaciones tecnológicas y el avance de resultados.

La visión a largo plazo es del todo necesaria y debería ser compatible con iniciativas que sean visibles para la ciudadanía a corto plazo mostrando los beneficios obtenidos. Es relevante que la ciudadanía perciba que este tipo de iniciativas como algo que va repercutir de forma positiva en su vida diaria.

La implicación del gobierno de las ciudades es fundamental para el éxito de este tipo de ciudades, y es responsable de definir la estrategia, pero los mayores éxitos se están consiguiendo a través de la innovación en las colaboraciones con las entidades privadas; la Administración desarrolla un papel de dirección, apoyando y dinamizando la actividad, pero cediendo gran parte del protagonismo operativo al sector privado.

Las formas tradicionales de relación entre la Administración y el sector privado no serán siempre las más apropiadas para el fomento de la innovación y la creatividad de las ciudades que buscan este posicionamiento. Tal como se ha remarcado, la sostenibilidad económica es siempre una prioridad en este tipo de proyectos, pero para obtenerla es normalmente necesario hacer una inversión inicial; las ciudades que afronten retos deben haber estudiado muy detalladamente las necesidades financieras que esto implica para llegar a soluciones previas que no condicionen el desarrollo.

En materia de financiación también va a ser relevante la capacidad de innovación en fórmulas de colaboración con el sector privado, del mismo modo debemos considerar que los Ayuntamientos (entidad Administrativa que normalmente lideran estos proyectos) también es positivo que analicen si es viable obtener apoyos económicos de otras administraciones supralocales para el impulso de los proyectos.

La colaboración entre ciudades se está mostrando como uno de los factores fundamentales para asegurar la eficiencia de los proyectos de las *Smart City*, se trata de crear redes de traspaso de conocimiento de las mejores prácticas globales. En las fases más incipientes era comprensible que se iniciaran proyectos muy similares de forma independiente pero actualmente nos encontramos ante muchas iniciativas que son perfectamente replicables una vez han sido evaluados los resultados. En este sentido señalar que se está avanzando de forma significativa, como por ejemplo:

- El proyecto cofundado por la Unión Europea denominado *Open Cities* que tiene por objetivo acercar las últimas novedades en innovación TIC aplicable a ciudades a las Administraciones locales

- LLGA *Cities pilot the Future* (Citymart, 2014), plataforma de publicación de iniciatives *Smart*.

Es de especial relevancia que para conseguir modelos de éxito en materia de *Smart City* puedan ser replicados, y mejorados en distintas ubicaciones que las propias empresas privadas con proyectos en estas materias tomen la iniciativa ante los gobiernos de las ciudades; estas compañías después de focalizarse en la innovación para dotar de soluciones eficientes que llegan a ser probadas y evaluadas de forma positiva, inician una etapa de comercialización global que se convierte al mismo tiempo en una red de traspaso de conocimiento.

La innovación en los productos ligados a las TIC es permanente, y las Administraciones normalmente optan por evaluar personalmente en fase test cada una de las novedades para luego decidir el posible ritmo de implantación. Que las ciudades tengan las mejores redes de conexión con otros proyectos y los sistemas más ágiles de evaluación de los test es un aspecto diferencial para optimizar la implantación de las TIC para la mejora de la sostenibilidad.

Como no podía ser de otra forma en este sector, las plataformas virtuales se han convertido en una fuente importante de información de la actualidad en materia de innovación existiendo diversas webs que informan de las últimas novedades del sector. Las ferias, aunque con un formato muy diferente al tradicional, también están actuando como mecanismo para el traspaso de conocimiento entre el sector público y privado con una tendencia a la especialización y con una vocación totalmente global como ocurre en la ciudad de Barcelona con el *Mobile World Congress,* y también recientemente con el *Smart City Expo World Congress*.

De forma coherente con los ambiciosos objetivos de una *Smart City*, es un aspecto importante para lograr el éxito que los proyecto tenga un liderazgo claro y visible; este liderazgo de acuerdo con los mayores modelos de éxito es compartido por la administración y las empresas/organismos privados. Se trata de proyectos en muchos casos de gran magnitud, no exentos de riesgos y con retos a superar que requieren firmeza y decisión para afrontarlos.

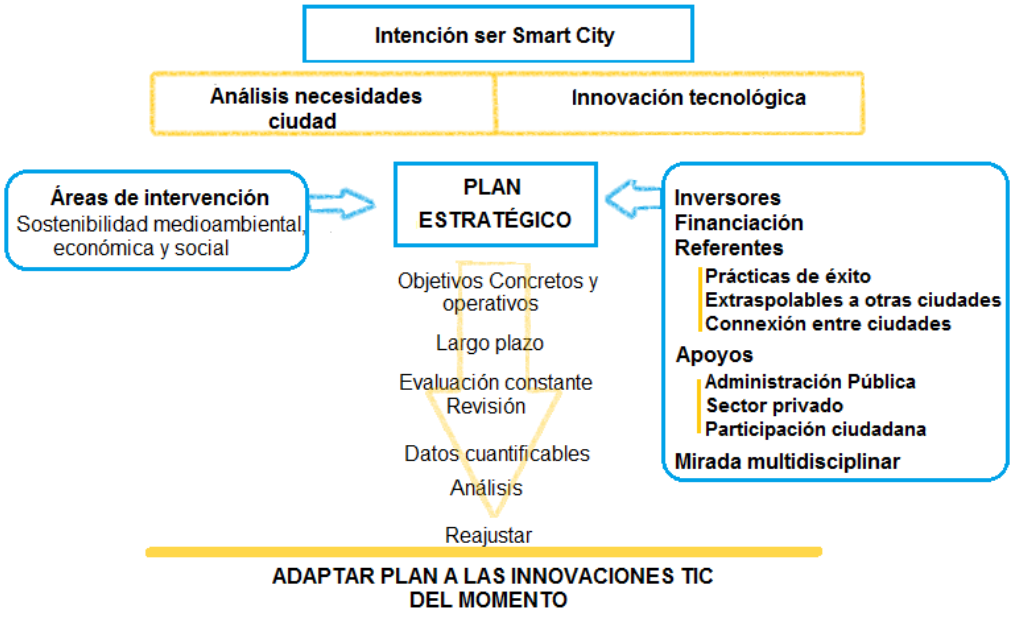
Por supuesto, y como fase previa a la mayoría de iniciativas, que potencian una *Smart City* es necesario acometer las inversiones en infraestructuras de comunicación; las ciudades líderes del sector impulsan proyectos que entre otras cosas consigan la máxima cobertura de una red de "Banda Ancha" que logre un acceso a internet a máxima velocidad a través de los distintos medios (línea, cable, inalámbrica, satélite fibra) y tener capacidad para el almacenamiento de datos que se van a generar y hacerlo con total seguridad y con posibilidades para facilitar su análisis.

Promover la llamada inteligencia colectiva para encontrar las mejores soluciones para problemas a los que se pueda afrontar la ciudad, motivando la implicación de expertos de distintos ámbitos y de la ciudadanía en general para que se hagan aportaciones libres ante un determinado proyecto o problema; normalmente estas dinámicas se realizan a través de la Red y, además de la importancia para conseguir el objetivo final, son positivas para logar la implicación de la sociedad en la construcción de nuevos modelos en las ciudades. Fomentando y promoviendo estas posibilidades de "co-creación" de proyectos surgen grandes posibilidades para el emprendimiento (en ocasiones, emprendimiento social) tanto desde el punto de vista de los objetivos del proyecto como desde la financiación en muchos casos utilizando plataformas de *Crowdfunding*.

Asignar responsabilidades, evaluar resultados y aprender de los éxitos y los errores realizados forma parte de cualquier plan estratégico de una empresa y también deben ser acciones a implementar al promover un proyecto en una *Smart City*.
Como mecanismo para logar esa máxima sincronía en la colaboración entre el sector público y privado, entre las empresas y los ciudadanos, los denominados *Urban Labs* están ofreciendo grandes resultados como herramienta para fomentar la creatividad y la evaluación de posibles aplicaciones.

Se debe encontrar el equilibrio entre las posibilidades que ofrece replicar modelos de otras ciudades, y realizar pruebas en pequeña escala con mínima inversión para su validación y compatibilidad con la sostenibilidad de los presupuestos a asignar.
En grandes ciudades con importantes crecimientos demográficos o problemas estructurales de gestión medioambiental, las posibilidades que ofrecen las aplicaciones *Smart* son una necesidad, pero en otras ciudades que no tienen estas urgencias tienen más posibilidades de éxito si su estrategia se centra y focaliza en los factores diferenciales, que se consideran fortalezas para la ciudad, como puede ser; la gestión medioambiental en los países escandinavos, el potencial financiero de Londres (con menos rotundidad debido a las inciertas consecuencias del Brexit) o la ventaja que ofrece a Tokio o Seúl con su capacidad industrial de investigación y desarrollo de compañías líderes en tecnología de consumo.

FIGURA 4. *Proceso Smart City*.
(Elaboración propia, 2016).



1.6.2. Dificultades para lograr Estrategia Smart

Hasta este momento hemos analizado las posibilidades que un modelo de *Smart City* ofrece como ventajas para afrontar retos en la gestión futura de las ciudades: el aumento de población, la lucha contra la contaminación, disminución de utilización energética, aumento de la eficiencia en la gestión de la Administración o mejora en los servicios a los ciudadanos. También debemos abordar las dificultades de este tipo de proyectos y de los que debe ser consciente cualquier ciudad previamente.

El principal problema es la financiación de una estrategia con altos costes de inicio con un retorno en el medio/largo plazo; este aspecto condiciona la posibilidad de colaboraciones entre el sector público y el sector privado.
Una actuación integral sobre un sistema complejo implica una importante dificultad de coordinación entre diversas iniciativas llevadas a cabo de forma simultánea por diversos departamentos o incluso con responsabilidades en distintos niveles de la Administración.

No todas las tecnologías están en madurez y sus precios aún no son competitivos; las ciudades deben optar si quieren optar por posiciones de liderazgo que implica asumir riesgos en las inversiones o por una estrategia de seguidor de prácticas que han sido probadas en otras localizaciones permitiendo la delimitación de la inversión y los retornos esperados. Incluso con iniciativas probadas deben evaluarse múltiples aspectos al adaptar a las circunstancias particulares de una ciudad, y por tanto es necesario el desarrollo de proyectos pilotos sobre los que analizar y sacar conclusiones.
La ciudadanía juega un papel clave, sin embargo, parece existir en general un gran desconocimiento por su parte de las bondades de las iniciativas *Smart*, y también puede constituirse como una limitación la disponibilidad para participar en proyectos pilotos que requieran la participación del ciudadano o las empresas.

Las iniciativas *Smart* hemos visto que en muchos casos implican grandes inversiones con unos efectos a medio plazo que pueden no ser percibidos por la sociedad o incluso se reciben como algo negativo; nos referimos, por ejemplos a las medidas en las grandes ciudades para disminuir el tráfico en vehículo privado como pueden ser el incorporar peajes u otras medidas para fomentar cambios en los hábitos de los ciudadanos. Las *Smart City* deben gestionar muy bien la comunicación con la población, ser muy trasparentes en la definición de objetivos y los indicadores de

seguimiento de las inversiones siendo suficientemente hábiles para realizar cambios estructurales con efecto a largo plazo al mismo tiempo que hay iniciativas con rápida repercusión en la ciudad.

FIGURA 5. *Factores que dificultan el éxito de una Smart City*.
(Elaboración propia, 2016)

1.6.3. Nuevos modelos de ciudad: generadoras de oportunidades

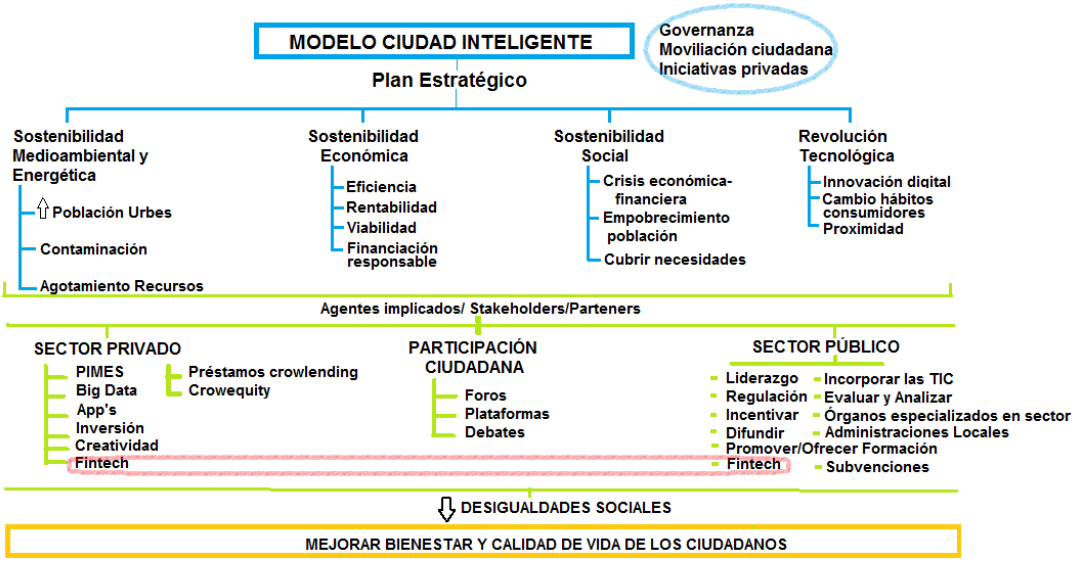
En la investigación presentada se ha podido observar los beneficios de la visión *Smart* para el futuro de las ciudades detectando cuáles pueden ser las amenazas a las que se ha de enfrentar y las debilidades que pueden poner en peligro sus bases. Esping-Andersen y Palier (2010)[37] señalaban que se ha de reflexionar sobre el peso del mercado, con el fin de crear más protección. En este sentido el gasto público juega un papel clave, pues es una carga financiera inevitable si se quiere que las políticas sociales sean eficaces permitiendo a todos gozar del *derecho a la Ciudad*. Este derecho a la ciudad[38] tiene que ver con la posibilidad de que todos los ciudadanos habitantes de un entorno urbano puedan tener acceso a bienes y servicios de calidad, a oportunidades, a espacios públicos, a lo mínimo y necesario para contar con una calidad de vida apropiada.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se ha elaborado un mapa conceptual exponiendo aquellos factores que han empujado hacia la construcción de nuevos modelos de ciudad más respetuosos y atentos con sus ciudadanos.

[37]Los tres pilares básicos del Estado de Bienestar son: la familia, el mercado, y los poderes públicos.
[38]Concepto recuperado de la entrevista efectuada al Director Regional de ONU-Habitat para América Latina y el Cribe, Elkin Velásquez (2016).

FIGURA 6. *Modelo de ciudad Inteligente*.

(Elaboración propia, 2016).



Se puede comprobar que uno de los grandes precursores de esa necesidad de revisión del modelo de ciudad ha sido la crisis económica-financiera.

Diríamos, por tanto, que se ha asociado la idea de crisis a la de cambio. Un cambio no focalizado sólo en políticas y presupuestos, sino que hablamos de un cambio producido en la mentalidad de los ciudadanos, de hábitos, de organizaciones ciudadanas y sistemas, de nuevas preocupaciones e intereses.

El termino crisis tiene diversas lecturas; ruptura, peligro, oportunidad, punto inflexión, Payne (1995) lo entendía en términos de perdida, amenaza y cambio. Todo esto no es innocuo, sino que incide de alguna manera en la población. Golan (1978) por ejemplo, aclara que esos periodos en que la presión externa a los que se encuentra sujeto/a un individuo, familia, grupo o comunidad aumenta a lo largo de su vida van rompiendo su estado de equilibrio habitual y afectando a su entorno más próximo. Así que no sólo nos encontramos bajo estructuras en situación de urgencia causadas por esa crisis, sino que todo ello tiene un reflejo directo en los ciudadanos.

Tal y como sostienen Elisabet Bach y Laura Lamolla (2016), en la medida que han surgido problemas sociales a los que dar respuesta y soluciones, siempre ha habido emprendimiento social y movimiento base. Pero ha estado en los últimos años, cuando se han desarrollado nuevas formas empresariales para dar respuesta a los retos

sociales y medioambientales combinando aspectos de las entidades no lucrativas con otras de las empresas lucrativas.

En este sentido, además del factor temporal de crisis, se ha tomado y mantenido a lo largo del escrito las dimensiones Social, Económica y Tecnología, (todas ellas variables a tener en cuenta para elaborar un plan estratégico exitoso, y así conformar una *Smart City*) como piezas primarias para la configuración de nuestro análisis, y conocer cómo se recolocan ante los cambios.

CAPÍTULO II. CAMBIO DE PARADIGMA

Se inicia el capítulo revisando y comprobando las diferentes teorías e investigaciones científicas[39] que comparten nuestro tema de interés, con el objetivo de descubrir y generar un conocimiento que comporte una mejora en la práctica profesional o al menos se abra espacio a la reflexión y al cuestionamiento – a nivel Social, Económico y Tecnológico-. Por ello, se refleja a lo largo del redactado lo escrito por especialistas, revisando estadísticas, y demás investigaciones, en vistas de aportar una visión global e integral de la evolución experimentada por los ciudadanos y ciudades.

Dado que uno de los precursores del cambio de paradigma, tal y como sostienen diversos expertos –como se verá en los siguientes puntos-, ha estado la crisis económica-financiera iniciada en el 2007, el estudio se ha centrado en dicho periodo, con el objetivo de enmarcar la investigación en una temporalidad concreta. Aunque cabe mencionar que ya anteriormente se aludía a éste término, pero más encaminado al cuestionamiento del estado de bienestar y la legitimidad de los gobiernos (Vernis, 2004)

Primeramente, se ha tenido que comprender el significado de "cambio de paradigma", y las motivaciones que pueden llevar a su desarrollo. Ya en el 1990 Gabriel García Márquez, hizo algunas afirmaciones refiriéndose a ello: "Muchas cosas –dijo él– que hoy son verdad no lo serán mañana."

Según Thomas Kuhn (2006) el paradigma es un modelo o ejemplo a seguir, por una comunidad científica, de los problemas que tiene que resolver y del modo cómo se van a dar las soluciones. Un paradigma comporta una especial manera de entender el mundo, explicarlo y manipularlo. Como dice Kuhn, estos modelos son "realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica" (p.42). Este paradigma ofrece al que lo sigue:

- Una base de afirmaciones teóricas y conceptuales
- Un cierto acuerdo entre los problemas urgentes a resolver

[39]La investigación científica es una actividad intelectual organizada, disciplinada y rigurosa que se concreta en el método científico. Es sistemática, controlada, intencional y se orienta hacia la búsqueda de nuevos saberes con los que enriquecer la ciencia. En consecuencia, inicia, reforma, desvía y clarifica las teorías (Reguant, 2014).

- Unas técnicas de experimentación concretas
- Unos supuestos metafísicos que encuadran y dirigen la investigación y sobre los que no hay ninguna duda, aunque sean incomprobables.

Autores como Federico Reyes Heroles (1998) señalan que lo interesante en la propuesta de Kuhn, es que relativiza la idea de permanencia: "Se aleja así (...) de cualquier tentación positivante que busca reglas o leyes permanentes. (…) El cuestionamiento de un paradigma depende directamente de nuestra capacidad de observación, de medición y de creación de nuevos territorios de análisis." (p.94).

A lo largo del tiempo han ido sucediendo una serie de paradigmas, formas y lógicas que han ido forjando y sobreponiendo maneras de pensar y hacer en el mundo social, educativo, sanitario, tecnológico, de las finanzas, etc. La crisis económica ha venido a reforzar las ideas de determinados autores, que resaltan la necesidad de llevar a cabo una revisión crítica que permita replantear el actual modelo de intervención social, y de participación ciudadana, así como las responsabilidades de las instituciones que se ocupan de ello (René et al., 2007).

Se plantea, por tanto, que no sólo se está sufriendo una crisis económica, sino que se está produciendo un cambio de época con unas grandes transformaciones e impacto social y cultural a escala mundial (Castells, Carcaça y Cardoso, 2013; Subirats, 2013).

A continuación, se presentan cuatro ejes fundamentales sobre los que se va a incidir para entender el cambio social descrito.

1. Crisis económica-financiera
2. Procesos de digitalización
3. Impulso de la Innovación
4. Proximidad, cercanía e inmediatez

2.1. Crisis económica-financiera

Después de una década de un presunto crecimiento sólido, en el 2007 - 2008 estalló la peor crisis económica y financiera mundial desde la Gran Depresión de los años treinta. Esta crisis primero apareció en los Estados Unidos, pero en poco tiempo se extendió por las economías europeas. Entre todos los economistas existe un amplio consenso sobre los dos grandes factores causantes de ésta crisis: la formación y reventón de la burbuja inmobiliaria, y el colapso del sistema financiero (Bosch, 2011).

Fruto también de ésta ruptura del llamado "crecimiento" (Latouche, 2007, p.11), encontramos las siguientes variables que han influido para llegar al presente colapso económico: consumo irresponsable, generación de desigualdad y pobreza, sistema capitalista basado en la globalización, la hegemonía planetaria, el universalismo, y la violencia estructural, a través del mito desarrollista (Escobar, 2007, p.78). Si a esto se le suma un ambiente de conformismo y pasividad por parte de los ciudadanos, el resultado es que nos dirigimos hacia un "futuro caótico y deshumanizador" (Morin, 2011).

Desde finales del siglo XX hasta el año 2007, el mercado inmobiliario, tanto de los Estados Unidos como de la mayoría de los países desarrollados, vivió una época peligrosamente dorada: altos ritmos de ventas y de construcción nueva, y fuerte aumento de los precios. Se estaba formando una burbuja inmobiliaria que por primera vez era global, dando lugar a la especulación, gracias a la desregularización del sistema financiero, la aparición de nuevos productos financieros, la gran laxitud y complicidad de los sistemas de control (modelo denominado como neoliberal[40]).

Es más, justo antes de que todo estallase, el diario *The Times* publicaba el 19 de enero de 2007 un artículo de Gerard Baker titulado "*Welcome to the Great Moderation Historians will marvel at the stability of our era"*, en el cual se afirmaba que:

La mayor parte del mundo industrializado, especialmente la parte anglosajona, ha gozado de un periodo de estabilidad económica sin precedentes (…) Los economistas han acuñado un nuevo término para este notable periodo de estabilidad. Después de la Gran Depresión de los años treinta i la Gran Inflación de los años setenta y ochenta, han denominado la era actual como la Gran Moderación (Baker, 2007).

[40]El modelo neoliberal hace referencia a los principios de liberalización, desregularización, privatización y mínima intervención del Estado conocidas como las medidas del Consenso de Washington, con el binomio de Tatcher-Reagan (Bosch, 2011, p.13).

Con este artículo se pone de manifiesto el nivel de inconsciencia y tranquilidad sobre lo que era una situación insostenible, siendo desconocedores de la crisis que se avecinaba. Éste escenario tan desolador ha llegado a provocar un paro alcanzando cifras de más de 26% en España, muy superiores a las que se considera el umbral adecuado (Oliveres, 2011).

En la obra *Un altre món* de Oliveres (2011), explicaba que, el paro se ha generalizado, y la tendencia del mercado ha provocado una precariedad laboral elevada: se han abandonado los contratos fijos y se han escogido los contratos temporales, caminando así, hacia las subcontrataciones, y facilitando también los despidos rápidos de los trabajadores. Fruto de ello, es que las personas trabajadoras, aún y percibiendo un salario se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a que no alcanzan unos ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas. La ONG Oxfam Intermón señala en su informe que la precariedad laboral y la devaluación salarial promovida por la reforma laboral elevó la proporción de trabajadores pobres hasta el 13,2%, el tercer nivel más alto de la UE, tras Rumanía (18,6%) y Grecia (13,4%). La renta media en España cayó un 9% entre el 2007 y el 2014, *"pero la caída de la renta del 10% más pobre de la población fue más del doble: un 21%*"(2016, p. 12).

Desde el 2008 se ha escrito mucho, y desde diversas perspectivas sobre la crisis económica. El Colectivo IOE (2016), a partir de la evaluación del *Barómetro Social de España* realiza una síntesis de los principales y paradójicos efectos sociales de la crisis. Expone que la destrucción del empleo ha repercutido en la elevación de las tasas de pobreza y en el incremento de la desconfianza por parte de los ciudadanos hacia las instituciones políticas. España tiene una tasa de paro en el Tercer Trimestre de 2016 de 18,91%. Si acudimos a los datos que nos ofrece la Encuesta de Población Activa del Instituto Nacional de Estadística, y se toma de referencia para comprarlo con años precedentes, se pude observar las tendencias al alta y baja del efecto de la crisis[41].

[41]Para obtener los datos completos acudir a la página web del Instituto Nacional de Estadística: http://www.ine.es/prensa/epa_tabla.htm

TABLA 4. *Encuesta de Población Activa (EPA).*

(INE, 2016).

Trimestre	Activos	Ocupados	Parados	Tasa de actividad (en %)	Tasa de paro (en %)
3T 2016	22.848,3	18.527,5	4.320,8	59,28	18,91
3T 2015	22.899,5	18.048,7	4.850,8	59,50	21,18
3T 2014	22.931,7	17.504,0	5.427,7	59,53	23,67
3T 2013	23.173,4	17.230,0	5.943,4	60,04	25,65
3T 2012	23.491,9	17.667,7	5.824,2	60,55	24,79
3T 2011	23.482,5	18.484,5	4.998,0	60,44	21,28
3T 2010	23.404,4	18.819,0	4.585,4	60,37	19,59
3T 2009	23.219,8	19.098,4	4.121,4	60,05	17,75
3T 2008	23.157,1	20.556,4	2.600,7	60,23	11,23
3T 2007	22.559,6	20.753,4	1.806,2	59,50	8,01

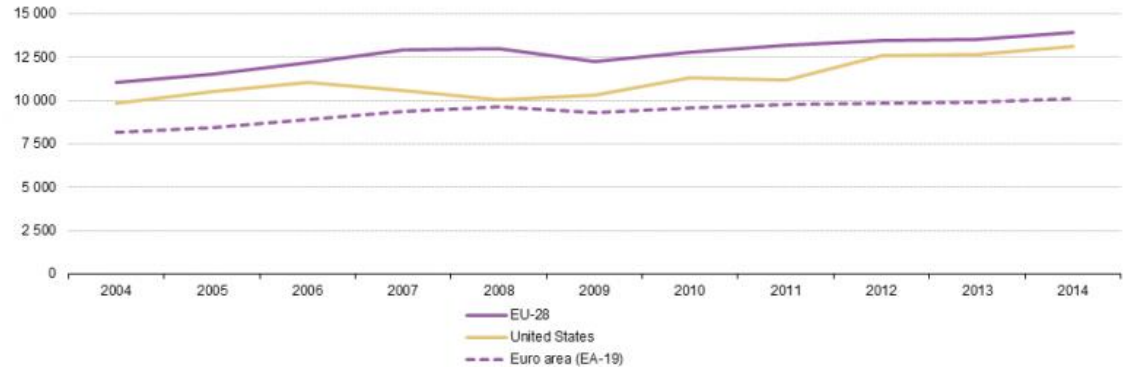
Los datos que aparecen en la tabla anterior hacen referencia a miles de personas.

Por otro lado, la tasa de paro en Cataluña en el Tercer Trimestre de 2016 es de 14,6% (INE, 2016). Barcelona se sitúa con el índice más elevado respecto al resto de provincias.

Respecto al crecimiento del PIB (a precios corrientes) de EU-28 se ralentizó sustancialmente en 2008 y se contrajo considerablemente en 2009. El PIB de EU-28 experimentó una recuperación en 2010; esta evolución se mantuvo (aunque a un ritmo progresivamente más lento) en 2011–2013, antes de experimentar una aceleración del crecimiento de nuevo en 2014, cuando el PIB a precios corrientes aumentó en un 3,0 %. En 2014, el PIB de EU-28 alcanzó los 13,9 billones EUR (13 900 miles de millones EUR), aproximadamente un 6,2 % más que en los Estados Unidos.

GRÁFICA 15. *PIB a precios de mercado actuales.*

(Eurostat, 2016)

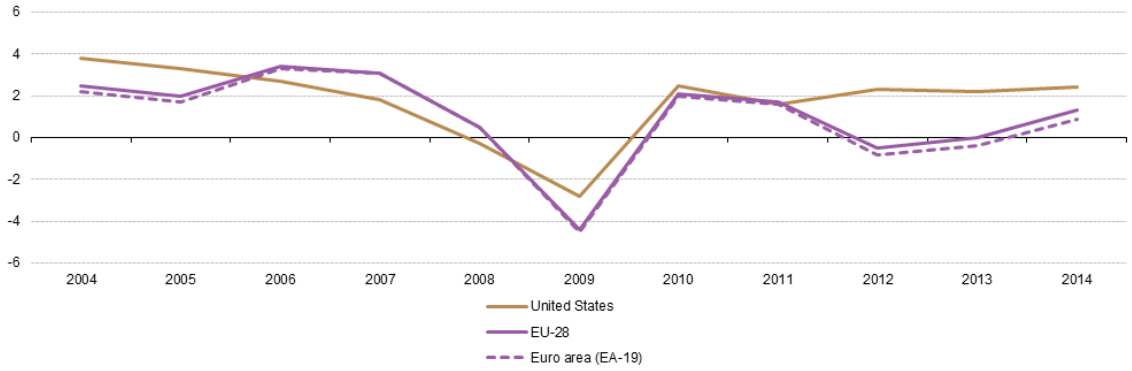


En la anterior gráfica, la número 15, se ha hecho referencia, de los datos expuestos en millones de euros, durante el período 2004-2014.

La zona del euro (EA-19) supuso el 72,6 % del PIB de EU-28 en 2014, un descenso con respecto al 75,8 % en 2009. En 2014, la suma de las economías de los cinco mayores Estados miembros de la UE (Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y España) representó el 71,4 %[42] (Anexo 10 y 20).

GRÁFICA 16.*Crecimiento real del PIB, 2004-14.*

(Eurostat, 2016).



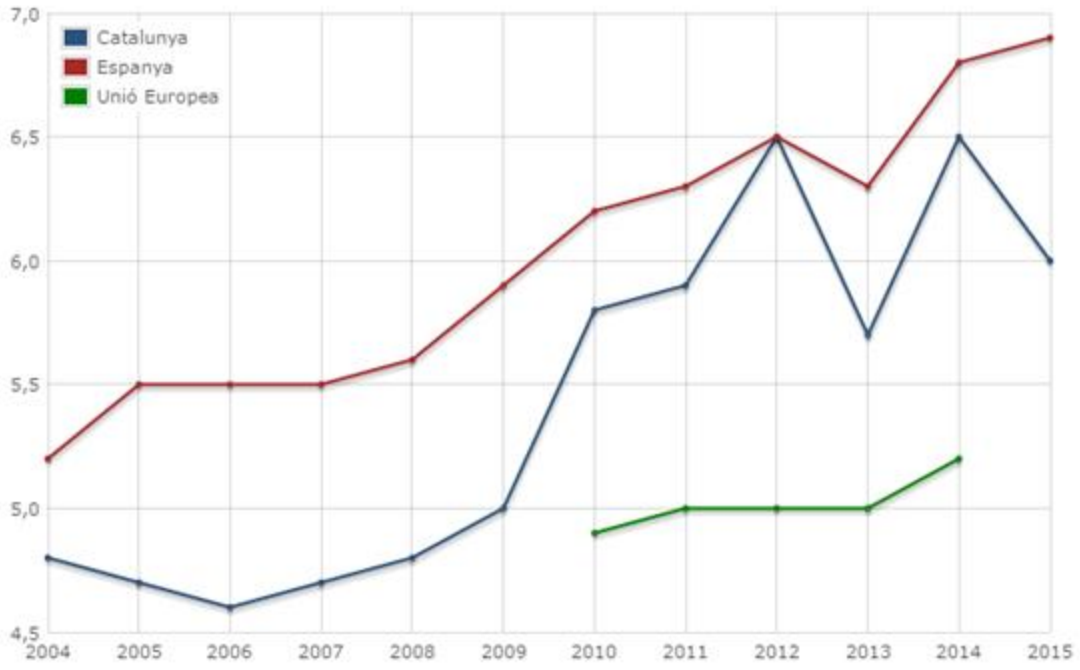
Se tiene en cuenta la variación porcentual con respecto al año anterior para evaluar los niveles de vida, es más apropiado utilizar el PIB per cápita en estándar de poder adquisitivo (EPA), es decir, ajustado según el tamaño de una economía en términos de

[42]Las comparaciones entre países deben hacerse con precaución, ya que las fluctuaciones del tipo de cambio, en particular, pueden influir de forma significativa en la evolución de las cifras del PIB nominal al convertirse a una moneda común.

población y según las diferencias de los niveles de los precios entre países. La media del PIB per cápita en EU-28 en 2013 fue de 26 600 en EPA, ligeramente superior al valor máximo (25 900 en EPA) alcanzado en 2008 antes de que se sintieran los efectos de la crisis financiera y económica. El máximo valor entre los Estados miembros de la UE correspondió a Luxemburgo, y la inferior a la media Bulgaria en 2013.

Cabe sumarle además que, tras el pinchazo de la burbuja inmobiliaria y financiera, se revalorizaron en un primer momento las rentas salariales y el acceso a la vivienda, apuntando a una salida regresiva de la crisis, con mayor vulnerabilidad y desigualdades sociales, así como unas políticas sociales que pese a resistir el envite hasta el 2009 presentan tendencias menguantes en su capacidad protectora empeorando gravemente las condiciones de vida de las personas (Laparra y Pérez, 2010). Efecto de todo ello, es la desprotección que han sufrido las capas más desfavorecidas de la ciudadanía. Se puede observar a continuación el incremento de la tasa de desigualdad en base a la distribución de la renta.

GRÁFICA 17. *Desigualdad de la distribución de la renta. 2004-2015*.
(Idescat, AÑO)



Font Catalunya: Idescat, a partir de dades de l'Enquesta de condicions de vida de l'INE. Font Espanya, zona euro i Unió Europea: Eurostat.

En contraste con la resistencia a la baja de la pobreza durante el período de bonanza económica, en sólo un año – de 2008 a 2009- la incidencia de la pobreza en España creció en más de 1,3 puntos. Especialmente destacado es el crecimiento de la pobreza severa, con un salto muy importante en el periodo de crisis, lo que supone una quiebra de la tendencia de reducción de la pobreza más severa que se había mantenido durante décadas.

Navarro (2005) sostenía que el incremento de la esperanza de vida de la población y las necesidades de atención que reporta un fenómeno a esto asociado cómo es la dependencia, el incremento de los flujos migratorios y el reto que supone construir una convivencia basada en la diversidad cultural, los cambios habidos en el seno de la familia y sus patentes consecuencias sociales, y la evolución de la sociedad del conocimiento que tiene su cara más oscuridad en el incremento de las desigualdades sociales, son sólo algunas de las nuevas realidades emergentes. Por todo esto, considera que tienen que ser revisadas las lógicas de análisis, los modelos de intervención social y el tipo de respuestas que se ofrecen a la ciudadanía, adoptando un posicionamiento dinámico y estratégico que permita integrar en una misma mirada, con perspectiva global y de futuro, los riesgos y las amenazas junto a las oportunidades y a las complicidades presentes o potenciales en la realidad social, gestionando con creatividad todos estos factores.

Por estas razones, se ha querido observar también cuáles han sido aquellos espacios sociales que se han visto afectados por la crisis. Se observa en la Tabla siguiente , que la subida más notable de los problemas de exclusión son; el mercado de trabajo, seguido de los derechos políticos y la vivienda.

TABLA 5. *Cambios en la incidencia de los distintos procesos de exclusión social.*
(Laparra y Pérez, 2010)

Procesos	2007	2009
Exclusión del empleo	14	32,1
Exclusión del consumo	9	8,8
Exclusión derechos políticos	13,4	22,2
Exclusión de la educación	5,7	11,2
Exclusión de la vivienda	19,4	20,3
Exclusión de la salud	10,9	11,5
Conflicto Social	12,7	6,6
Aislamiento Social	7,6	5
Pobreza Relativa	19,4	20,4

Para poder hacer una comparativa de los cambios en la incidencia de los distintos procesos de exclusión social, se ha tenido en cuenta los distintos espacios sociales de la integración a la exclusión en el 2007 y en el 2009 en España.

Uno de los obstáculos para lograr una perspectiva realista es el carácter más estructural de los procesos de exclusión social provocando que su visibilidad sea más lenta que la producida por la simple carencia de ingresos. El cambio en este periodo es el aumento de los hogares situados en posiciones de precariedad, sobre todo y también exclusión moderada. Todo ello explica que España sea el 5º país más pesimista de la UE, después de Rumanía, Grecia, Chipre y Portugal, en cuanto a la situación económica que esperan tener los hogares en el futuro inmediato (Laparra, 2010).

TABLA 6. *Incidencia de la exclusión social en España en 2007 y 2009*. (INE, 2010).

Concepto	2007	2009
Integrado	47,5	37,2
Integración precaria	35,3	44,5
Exclusión moderada	11,9	12,5
Exclusión severa	5,3	5,8
Total	100	100

Este crecimiento es muy significativo al tratarse de un periodo corto. La crisis nos ha traído un aumento de hogares afectados por distintos procesos de exclusión social cercanos al millón de personas (un incremento en torno al 11% entre 2007-2009). En términos de población, estaríamos hablando de más de 8 millones de personas afectados por procesos de exclusión social.

TABLA 7. *Estimaciones de población afectada por procesos de exclusión social. España*. (INE, 2010)

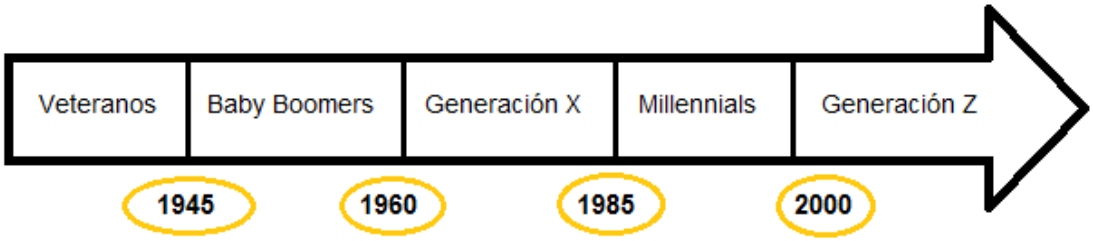
	Población afectada por procesos de exclusión		Crecimiento 2007-09	
	2007	2009	Nº	%
Estimación Mínima (1)	7.430.420	8.234.933	804.513	10,8
Estimación Máxima (2)	7.917.616	8.834.958	917.342	11,6

Ante este panorama, han surgido nuevas formas de hacer tanto por parte de la población como por parte de las instituciones. La máxima representación de adaptación a los cambios la personifica la generación de jóvenes llamados *millennials*[43]. Diríamos que son representantes por aspectos diversos como:

- Alto índice de población. Según el reporte de Tendencias Digitales *Conecta tu marca con los millennials* (2014), en Latinoamérica un 30% de la población es *Millennial*.
- Nacidos en la era de internet
- Han vivido la crisis económica.

La generación de los *millennials* se refiere a los nacidos entre el 1981 y 1995, jóvenes entre 20 y 35 años que se hicieron adultos con el cambio de milenio (en plena prosperidad económica antes de la crisis), e hijos de la generación del *Baby Boom.* Según una proyección de la consultora Deloitte[44], en 2025 representarán el 75% de la fuerza laboral del mundo.

FIGURA 7. *Generaciones*.
(DatAnalisis, Tendencias digitales, 2014).



Gran parte de ellos están afectados por el paro, a pesar de que son una de las generaciones más preparadas a nivel educativo. Sin embargo, han tenido hasta 111% más poder de compra que sus padres (La agencia mundial OMD, 2012).

La generación de los *millennials* tiene unas nuevas características y necesidades específicas, y en particular tienden a alejarse de los modelos de relación tradicionales como por ejemplo los bancos. Son los consumidores del futuro, dándose a conocer por acreditar unos hábitos distintos de sus predecesores (Merino, 2012).

[43] También se han referido a esta generación como "Y", o Echo Boomers, pero el termino más extendido por los expertos es millennials.
[44] Se ha consultado para mayor comprensión del concepto las investigaciones de la consultora Deloitte (2016).

La g*eneración Z* seria aquella nacida a partir de 1995. Esta generación ha crecido en tiempos de incertidumbre, con lo que según apuntan algunos expertos provoca que sean mucho más realistas. El entorno familiar donde se han criado les ha hecho que sean jóvenes muy maduros, autosuficientes y creativos. Se han educado en un mundo donde tienen toda la información a un clic, con lo que los Z son autodidactas, son "*Do It Yourself*", más emprendedores. En 2020, este grupo constituirá el 36 % de la fuerza de trabajo mundial, y en 2050, será el grupo de edad más numeroso (Turrado, 2017).

El estudio denominado "*The Milleninial Disrupcion Index",* desarrollado por *Viacom Media Networks* en Estados Unidos, exponen que los jóvenes no sienten como necesario para ellos el sector financiero, han vivido la crisis económica y creen que parte de esa crisis viene dada por los bancos. A esto se le añade el hecho de haber nacido con la tecnología –son nativos digitales[45] de la era de internet, los teléfonos inteligentes (uso del dispositivo para cualquier aspecto de su vida) y las redes sociales (medio de comunicación indispensable para ellos)-, exigiendo a las empresas una experiencia muy buena como usuario –críticos- y primando el valor de compartir enfrente el de poseer. También señala que el 68% de la generación del milenio piensa que en cinco años va a cambiar la forma de acceder al dinero, y el 70% cree que las formas de pago serán totalmente diferentes. Consecuentemente estos clientes representan un gran desafío para los bancos y un motivo de cambio si quieren llegar a ellos[46]:

Se ha comentado el factor de la buena experiencia del usuario como éxito del servicio. Indagando más en este aspecto, es importante destacar que es complejo de delimitar, y conseguir puesto que tiene que ver con elementos subjetivos, sentimientos, que van más allá de cubrir las necesidades y superar a los competidores (Igual, 2016). Aun así, se puede señalar algunos componentes básicos como;

- *Engagement*, que implica una interacción satisfactoria con la marca o el producto. Entendiéndola como la capacidad de generar interés hacia la marca.
- La *cocreación*, que lleva a obtener satisfacción con la propia realización del servicio, en el que el usuario participa en la creación del producto o servicio

[45] Siguiendo la terminologia de Marc Prensky (2011).
[46] Para completar el estudio también se ha tenido en cuenta las valoraciones de Antoni Gutierrez (2014).

Además, entran en juego componentes como la previsión, la rapidez/inmediatez en tiempo real, el abaratamiento y la eficacia. Elementos que se pretenden incorporar a través de la digitalización de procesos.

2.2. Procesos de digitalización

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a lo largo de su historia, han sido un instrumento que ha facilitado y fortalecido el desarrollo de las sociedades. Su constante evolución ha impactado de tal forma en nuestras vidas, que ahora resulta difícil concebir un mundo sin televisión, sin teléfono celular o sin las aplicaciones que nos brinda internet. Vivimos en una sociedad que sufre los efectos de una digitalización que penetra en todos los sectores de la población (Serrano, Cabrera, Martínez, Garibay, 2010). Alberto Delgado (2016) apunta que "lo que está digitalizándose es la sociedad, la cultura, la política, los trabajadores, los consumidores. Estamos presenciando el cambio a una hipersociedad." (p. 17). Esta hipersociedad, según Delgado, tiene una serie de características: hiperconectividad, hiperinformación, hipertransparencia, hiperpersonalización, hipercuantificación, hiperautomatización, hiperrealidad.

Autores como los expuestos anteriormente afirman que nos hemos adentrado en la denominada "era de la Información", y apuntan que el desarrollo de las TIC, y la manera en que la sociedad las ha adoptado, representan factores que contribuyen al bienestar socioeconómico de los países, justamente por su influencia en todos los ámbitos del quehacer humano. Aunque se ha de apuntar que, el crecimiento acelerado de las TIC no ha sido homogéneo entre los países, particularmente en el acceso a Internet a través del llamado *servicio de banda ancha*.

Se recalca la importancia de concienciar a todos los sectores de la sociedad acerca del papel que desempeña las TIC dentro del desarrollo social, y de su gran potencial como vehículo para lograr mayores niveles de sostenibilidad. Para lograrlo se defiende que, se han de fortalecer las políticas públicas que apoyen el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones para lograr que los países, y las regiones alcancen un desarrollo integral. Por estos motivos, los aspectos de regulación y adopción tecnológica son fundamentales para desarrollar el potencial de las TIC como facilitadores del bienestar social, en tanto que estos procesos de innovación derivan en un impacto en la calidad de vida de las personas.

Así mismo, el crecimiento de las TIC se apoya en una red de múltiples actores que interactúan entre sí, y que conforman una red compleja y dinámica. Esto convierte a las TIC en un campo multidisciplinario e interdisciplinario con grandes retos de cooperación. Para que se produzca un desarrollo sostenible, la aplicación de las TIC, la interacción y relación entre los distintos actores ha de funcionar, entenderse y plantear operaciones integradas. Por actores nos referimos: Industria, Gobierno, Academia, Usuarios. La evolución de las TIC se ha dado gracias a las siguientes variantes, interrelacionadas entre sí:

- Avances científicos y tecnológicos e industrial. Los esfuerzos incesantes en investigación científica y en desarrollo tecnológico e industrial han propiciado la aparición de nuevos productos, procesos y servicios. Por tanto, las TIC han tenido un efecto habilitador para el avance de todas las disciplinas, empleándolo como instrumento para mejorar la experiencia de los clientes.

- Regulación y normatividad de las TIC. Impulsan el desarrollo, mediante la generación de políticas públicas que articulan y coordinan la interacción entre los principales agentes.

- Adopción tecnológica y cultura digital. La sociedad ahora es quien dicta las tendencias del desarrollo tecnológico, para que con base en ello las TIC evolucionen y la sociedad las adopte, fomentando así la llamada *cultura digital*.

- El mercado, la economía y las finanzas dominadas por la oferta y la demanda en productos y servicios convirtiendo al consumidor en el centro de sus operaciones.

Otros elementos de influencia son el entrono geopolítico (Ohmae, 2006), los procesos de globalización y la generación de una cultura de innovación enfocada al desarrollo sostenible y humano.

Durante los últimos 50 años, autores como Peter Drucker, Daniel Bell, Kenichi Ohmae, Thomas Friedman y Manuel Castells, entre otros, han advertido, a través de sus estudios, la llegada de una nueva era. Respecto a esto, Burch (2005, p.1) reflexiona:

> ¿Vivimos en una época de cambios, o un cambio de época? ¿Qué características tienen las profundas transformaciones y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC)? ¿Se trata de una nueva etapa de la sociedad industrial, o estamos entrando en una nueva era? “Aldea global”, “sociedad postindustrial”, “era”, o "sociedad

de la información" y "sociedad del conocimiento" son algunos de los términos que se han acuñado en el intento por identificar y entender el alcance de estos cambios.

En 1973, el sociólogo estadounidense Daniel Bell introdujo la noción de la "*sociedad de la información*" donde formula que el eje principal de ésta será el conocimiento teórico y advierte que los servicios basados en el conocimiento habrán de convertirse en la estructura central de la nueva economía y de una sociedad apuntalada en la información. Después Sally Burch defendió de nuevo el concepto.

La antigua era industrial, surgida entre los años 1780-1840, da paso a una nueva economía caracterizada por escenarios globales, medios digitales, entornos digitales, pero, sobre todo, por la continua búsqueda de conocimiento e innovación. La economía actual, según Castells (2000), utiliza la información y el conocimiento como ejes de desarrollo de la economía global. Este término –global- es otro elemento clave, y sobre el cual el mismo autor añade: Global no quiere decir que todo esté globalizado, sino que las actividades económicas dominantes están articuladas globalmente y funcionan como una unidad en tiempo real. Fundamentalmente, funcionan en torno a dos sistemas de globalización económica: la globalización de los mercados financieros interconectados (por medios electrónicos), y por otro lado, la organización a nivel planetaria de la producción de bienes y servicios y así como de su gestión (Castells, 2000, p. 24). Finaliza exponiendo, que la nueva economía puede resumirse en base a tres conceptos: globalización, trabajo en red y conocimiento.

Todo ello está dando lugar a un nuevo modo de producción del conocimiento, denominado por Gibbons et al. (1994) como *conocimiento socialmente distribuido*. En donde la identificación de problemas y la investigación dedicada a la solución de éstos se lleva a cabo mediante la interacción compleja de especialistas, usuarios y actores varios organizados en redes de colaboración. Este nuevo modo de producción de conocimiento abre oportunidades para una mayor participación ciudadana en la definición de las políticas públicas que responden al interés de la gente, y contrarresta tendencias *tecnicistas* y excluyentes enfocadas en las superespecialización y la fragmentación del conocimiento (Lévy, 2004).

Se trabaja por un conocimiento alimentado por la creatividad, el ingenio y el trabajo colaborativo empieza a reemplazar al núcleo tangible de la antigua economía por núcleo intangible dotado de innovación y conocimiento (Schultz, 2006; David y Foray, 2002).

La gran cantidad de tecnologías, dispositivos, aplicaciones y servicios que integran el universo de las TIC, ha permitido que éstas influyan en todas las áreas del conocimiento, transformando, a su vez, la manera en la que los seres humanos se conducen dentro de la sociedad (Serrano y Martínez, 2008).

A pesar de la influencia que ejercen las TIC en la vida cotidiana de las personas, la importancia de éstas no radica en la tecnología en por sí mismas, sino en su eficiente adopción y en el abanico de oportunidades que ofrece en beneficio del desarrollo integral de la sociedad (Comisión de Comunidades Europeas, 2015).

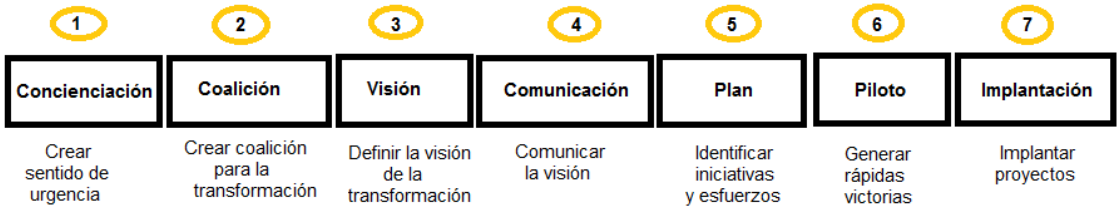
Por la naturaleza integradora e interdisciplinaria que las TIC poseen, Cuéllar (2007) afirma que éstas pueden estudiarse "desde un punto de vista estrictamente científico, partiendo de la física y la electrónica, también desde la perspectiva política, educativa, artística y cultural, y desde el punto de vista de la economía y su rentabilidad" (p.97).

Si hablamos de empresas digitales, serian aquellas que usan intensamente las TIC para competir. Aquellas que han realizado un esfuerzo consciente y sistemático para, gracias a las tecnologías de la información, ser más ágil, conocer y tener una mejor relación con los clientes, reducir sus costes mediante la automatización extrema de sus procesos, incorporar la tecnología a sus productos o servicios o facilitar la colaboración digital de sus empleados (Delgado, 2016, p. 25).

Kotter describe en su libro *Leading Change*, los pasos necesarios para impulsar un cambio. Aplicando lo enunciado por Kotter a la transformación digital, el autor anteriormente expuesto Alberto Delgado presenta un proceso tipo para impulsar la digitalización en las organizaciones:

FIGURA 8. *El proceso de transformación digital*.

(Delgado, 2016)



De ésta forma, se puede concluir que el desarrollo de las TIC evoluciona en dos dimensiones: tecnológica y regulatoria. A su vez, incide en dos entornos: económico y

sociocultural (Castells, 2001). Estudiar estas cuatro variables es una oportunidad para entender el rol de las TIC en el nuevo escenario y sus continuas transformaciones.

Para llevar a cabo ésta transformación hay una serie de elementos indispensables para que los cambios se perciban atractivos y beneficiosos a los ojos de los distintos agentes sociales que conforman una sociedad, como por ejemplo, un componente precursor de ese cambio ha sido la innovación.
La innovación digital surge de la detección de una problemática. Una vez delimitado el problema sobre el cual se pretende actuar se identifica aquello que no está bien resuelto, y que a través del uso de las tecnologías se puede resolver de forma más eficiente. Existiría entonces una conciencia, y una intencionalidad de cambio.

2.3. La innovación como impulso

La innovación es en esencia un proceso creativo, colaborativo e interdisciplinario. Mediante la aplicación de un nuevo conocimiento, derivado de la convergencia entre las actividades científica, tecnológica, artística, organizativa, financiera y comercial, busca la mejora de productos, servicios, procesos, organizaciones, regiones y países. Su objetivo es fomentar el desarrollo sostenido y elevar los niveles socioeconómicos de la sociedad (Jalife-Daher y Luna, 2006).

Si acudimos a otros autores, como Cloutier (2013), entienden por innovación como cualquier enfoque, práctica, producto o servicio, diferente y/o novedoso desarrollado por cualquier institución, organización o comunidad (por lo tanto, no tiene una forma o procedimiento determinado), a una situación negativa en cualquiera de los sectores de la sociedad, la aplicación de la que resuelve un problema, una necesidad o una aspiración (Cloutier, 2003, p.13). Una vez se detecta el problema sobre el que se persigue intervenir, un punto clave de esa nueva propuesta, es la búsqueda creativa de la solución dejando clara la metodología a emplear (*design thinking)*. La búsqueda de soluciones se lleva a cabo gracias a un trabajo de equipo, y para ello se han de utilizar técnicas de creación (*Strategy Canvas*).

> Respecto a la innovación, (…) es adelantarte en la solución de problemas a través de nuevos métodos, de nuevas formas, pero innovación también es adaptación al cambio. Adaptación lo digo en varios sentidos, y actualmente centrados en tres grandes variables; a) la digitalización, entendida con las conexiones a través de internet y la revolución tecnológica. b) las transformaciones sociales aceleradas que se están dando en los ciudadanos y que van a continuar también muy condicionadas por los movimientos migratorios. c) un cambio de paradigma, un cambio de rol en cuanto a la

> acción social desde lo público y desde lo privado. (Ignacio Parody Nuñez, Presidente Fundació Trinijove, 2017: Interv. 2).

Por tanto, "*la innovación es una decisión de carácter estratégico*" (Jalife-Daher y Luna, 2006, p. 7), cuyos principales beneficiarios son los distintos segmentos de la sociedad:

- El segmento industrial/empresarial encuentra su beneficio a través de la diversificación de su mercado o del incremento de su participación en el mismo, así como en la obtención de una mayor eficiencia y rentabilidad.
- El sector académico se apoya en la innovación para seguir generando nuevos y mejores conocimientos.
- Y en cuanto a los consumidores, éstos se benefician de la innovación por la adquisición de nuevos y mejores productos y servicios, a un menor precio; lo que resulta en un incremento en sus niveles de calidad de vida (Chan y Mauborgne, 2005).

Por otra parte, la innovación también puede percibirse como un fenómeno social motivado por la competencia maximizada de las empresas, y por las necesidades básicas y de consumo de la sociedad. El proceso de innovación requiere del esfuerzo colectivo y bien dirigido de todos sus actores.

El proceso de innovación o de *destrucción creativa*, como lo llama la teoría "*schumpeteriana*" formulada en 1942 (Ruelas-Gossi y Sull, 2006), puede dividirse, según argumenta Durazo (2004), en cuatro fases principales en las que intervienen distintos actores para completar el proceso:

a. Fomento de la innovación. Despertar interés por innovar. Son los cambios no forzados de un sistema, es decir, son las propias transformaciones que surgen desde adentro, por propia iniciativa, y que ponen en cuestión la anterior estructura.

b. Invención. Es la generación de nuevas ideas y nuevo conocimiento.

c. Transferencia. Es la transformación del nuevo conocimiento en producto, procesos o servicios.

d. Adopción. Es materializar la innovación a través de sus usos y resultados.

Sostienen la idea de un proceso sistémico, integral y continuo. Esto requiere grandes esfuerzos, ya que existen factores inhibidores, como la falta de infraestructura, la inmadurez de los sistemas de negocio, la falta de capital humano, la carencia de espíritu emprendedor, el exceso de regulación, la falta de protección a la propiedad intelectual, la carencia de una cultura basada en colaboración, la aversión al riesgo y al fracaso, entre otros (p.29).

Queda claro entonces, que la innovación agregada a la gestión del conocimiento, son motores que dinamizan la economía. Ésta se desenvuelve en un escenario global, y utiliza el trabajo colaborativo y la adopción de las TIC como medios para mejorar la competitividad y el desarrollo integral de la sociedad mundial.

A la vez, la innovación está muy relacionada con el concepto de agilidad y flexibilidad, tal y como sostiene Xavier Marcet (2016), "*en nuestro mundo de cambio acelerado es imposible encontrar la estabilidad sin agilidad*". También resalta que la capacidad de agilidad es clave para sobrevivir en un mundo donde emergen tecnologías disruptivas. La innovación, en este sentido aporta el poder explorar nuevos vectores de negocio. Ejemplo de ello es el arranque de la *metodología Ágile* (a nivel informático, proyectos de software: *Scrum, KanBan y XP*), un grupo de herramientas que buscaba optimizar los procesos de gestión y adecuarlo a la era de la digitalización.

Dada esta nueva necesidad han aparecido nuevas metodologías para competir en entornos cambiantes, con demandas irregulares, y ante productos o servicios altamente personalizados, como la estrategia *Quick Response Manufacturing* (QRM) o Fabricación de Respuesta Rápida que se basa en la reducción de tiempos de respuesta en toda la organización. QRM persigue la disminución del tiempo de respuesta en todos los aspectos de las operaciones de una empresa, tanto a nivel interno como externo (Suri, 2014).

En esta línea, la API bancaria (*Application Programming Interface*) se considera una de las áreas de mayor recorrido en la modificación y mejora de los servicios bancarios en el futuro. Se basa en la inclusión en los aplicativos de productos financieros de esquemas comunes de otras aplicaciones que el usuario ya utiliza habitualmente.

Desde *The Global Innovation Index* (GII) exponen que la economía mundial se ha enfrentado a una serie de desafíos que han llevado a nuevas rebajas de las

proyecciones de crecimiento económico mundial. En el contexto de esta incertidumbre, los países, según su criterio buscarán maneras de retirar a la economía global de su patrón actual de tenencia, evitando así un escenario prolongado de bajo crecimiento. La innovación, por tanto, la defienden que será un ingrediente fundamental para lograr este objetivo (Anexo 13).

En el estudio comparativo realizado por *The Global Innovation Index* (GII) sobre los países que despuntan por la integración de la innovación, España aparece en el puesto 28.

TABLA 8.*Ranking países más innovadores 2016 por (GII).*
(The Global Innovation Index, 2016).

Global Innovation Index rankings

Country/Economy	Score (0–100)	Rank	Income	Rank	Region	Rank	Efficiency Ratio	Rank	Median: 0.65
Switzerland	66.28	1	HI	1	EUR	1	0.94	5	
Sweden	63.57	2	HI	2	EUR	2	0.86	10	
United Kingdom	61.93	3	HI	3	EUR	3	0.83	14	
United States of America	61.40	4	HI	4	NAC	1	0.79	25	
Finland	59.90	5	HI	5	EUR	4	0.75	32	
Singapore	59.16	6	HI	6	SEAO	1	0.62	78	
Ireland	59.03	7	HI	7	EUR	5	0.89	8	
Denmark	58.45	8	HI	8	EUR	6	0.74	34	
Netherlands	58.29	9	HI	9	EUR	7	0.82	20	
Germany	57.94	10	HI	10	EUR	8	0.87	9	
Korea, Rep.	57.15	11	HI	11	SEAO	2	0.80	24	
Luxembourg	57.11	12	HI	12	EUR	9	1.02	1	
Iceland	55.99	13	HI	13	EUR	10	0.98	3	
Hong Kong (China)	55.69	14	HI	14	SEAO	3	0.61	83	
Canada	54.71	15	HI	15	NAC	2	0.67	57	
Japan	54.52	16	HI	16	SEAO	4	0.65	65	
New Zealand	54.23	17	HI	17	SEAO	5	0.73	40	
France	54.04	18	HI	18	EUR	11	0.73	44	
Australia	53.07	19	HI	19	SEAO	6	0.64	73	
Austria	52.65	20	HI	20	EUR	12	0.73	43	
Israel	52.28	21	HI	21	NAWA	1	0.81	23	
Norway	52.01	22	HI	22	EUR	13	0.68	55	
Belgium	51.97	23	HI	23	EUR	14	0.78	27	
Estonia	51.73	24	HI	24	EUR	15	0.91	6	
China	50.57	25	UM	1	SEAO	7	0.90	7	
Malta	50.44	26	HI	25	EUR	16	0.98	2	
Czech Republic	49.40	27	HI	26	EUR	17	0.82	21	
Spain	49.19	28	HI	27	EUR	18	0.72	48	
Italy	47.17	29	HI	28	EUR	19	0.74	33	
Portugal	46.45	30	HI	29	EUR	20	0.75	31	

2.4. Proximidad, cercanía e inmediatez

La crisis económica y financiera ha puesto de manifiesto la necesidad de replantearse el concepto proximidad, su significado y reflexionar sobre la repercusión que puede causar en la cotidianidad de los ciudadanos.

Gracias a la asistencia a diversos actos/conferencias/jornadas/seminarios (expuestos en el Anexo 1), y con la finalidad de construir una descripción del concepto, relacionaríamos la proximidad con los siguientes términos:

- Empatía profesional con los clientes.
- Contextualizado o adaptación al contexto.
- Coherencia.
- Accesibilidad física y no física entendiéndolo como igualdad oportunidades (Casado, 2011, p.311).
- Eficiencia.
- Sinceridad. Establecer relación de confianza.
- Claridad y transparencia.
- Información de los derechos a los usuarios.
- Pacto, consenso a la hora de establecer plan de trabajo.
- Principio de descentralización y sectorización.
- Pertenencia.
- Relación interprofesional.
- Vínculo significativo.

La digitalización ha ofrecido toda una serie de productos, y servicios al alcance de todos los ciudadanos (entretenimiento, red social, académico, informativo, plataformas de trabajo...). La divulgación de la tecnología posibilita que las personas estén mejor informadas, y puedan ser partícipes, a la vez tiene un efecto integrador debido a las nuevas formas de comunicación que se han establecido con las redes sociales.

En 2004, Tim O'Reilly acuñó el término Web 2.0 para hacer referencia a lo que hoy conocemos como redes sociales: una plataforma global sobre la que grandes colectivos de personas interactúan digitalmente. Delgado (2016, p. 109) en este sentido señala que este fenómeno social no es nuevo, antes nos relacionábamos con los demás en los mercados, bares, plazas… ahora además de éstos entornos lo hacemos por *Facebook, Twitter, Instagram* o Quore: "las redes sociales no son más que una poderosa herramienta para llevar a cabo una actividad consustancial con nuestra naturaleza humana: conversar". Lo novedoso reside en su potencia y escala.

De esta forma empieza la introducción a las 95 tesis que conforman *The Cluetrain Manifiesto*[47], un manifiesto y libro fundamentales de lo que hoy entendemos como redes sociales, publicado en el albor del siglo XXI:

> Ha empezado una poderosa conversación global. A través de internet, la gente está descubriendo e inventando nuevas formas de compartir conocimiento relevante a gran velocidad. Como consecuencia directa, los mercados incrementan su inteligencia y lo hacen a más velocidad que la mayoría de las empresas. (Delgado, 2016, p. 110).

No es fácil conseguir apoyo en la organización para las iniciativas sociales, existen diversos obstáculos a los que las empresas se han de sobreponer: la falta de recursos, dificultad de cuantificar el retorno, apoyo del departamento de Tecnología de la Información (TI), trabas legales, directivos analógicos, "nosotros no somos una marca social", "nosotros no tenemos contenido que comunicar". Por ello se ha de implementar una serie de roles organizativos, que gestionen las redes sociales creando estructuras como: un Comité Social –definir objetivos y cadena de transmisión con la dirección de la compañía-, Centro de Excelencia Social –impulsar, coordinar y dar apoyo a las iniciativas sociales a nivel corporativo, *los Community Managers (CM)* –dinamizar e implementar estrategia- *Social Media Manager* –interactuar con las redes sociales para conseguir los objetivos-, *el Social Media AAnalyst* –explotar los datos extraídos de las interacciones sociales.

La crisis ha evidenciado que la proximidad hasta entonces entendida en términos de territorialidad, es decir proximidad física, estaba muy ligada a seguridad, como por ejemplo en el sector financiero con las oficinas generadoras de confianza. El cliente informado/afectado por casos como las preferentes, las cláusulas suelo y otros productos y servicios de alto riesgo y complejidad colocados en las sucursales ha puesto en jaque esa seguridad y confianza.

Los medios de comunicación apuntan, por ejemplo, que, aunque la banca está intentando afrontar la conversación digital, el cliente exige cambios mucho más profundos. Si la banca no logra relacionarse con sus clientes, éstos no contratarán sus servicios y acudirán a otros *players* que hablen su idioma. Los consumidores están volcados en participar y relacionarse, y están dispuestos a interactuar más que nunca (Gasalla, 2016). La cuestión es si desde el otro lado se está dispuesto a escuchar esos deseos. La Unión Europea ha introducido recientemente el concepto de *community*

[47]El manifiesto postula que, tras la aparición de las redes sociales, las empresas y los consumidores en el mundo 2.0 se relacionaran de una manera radicalmente diferente a como lo hacían en el pasado. Es una llamada a la acción para empresas y particulares, y presenta las claves para entender los retos.

banking o *banca de proximidad*, como una especie de bancos locales dedicados a financiar la economía productiva local, dentro de los cuales están las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito o bancos cooperativos[48].

A pesar de la situación económica desfavorable asentada en Europa, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han contribuido a la creación de nuevo empleo, proporcionando cinco nuevos puestos de trabajo por cada dos que destruyen (McKinsey's Global SME Survey, 2010). De hecho, se prevé que Europa pueda elevar su PIB en torno a un 4% hasta 2020 si estimula la creación y desarrollo de un mercado digital único. Además, las autoridades públicas podrían reducir sus costes entre un 15 y un 20% gracias al desarrollo de la administración electrónica (Davies, 2015).

En lo referente al mercado de las telecomunicaciones en la Unión Europea (UE), éste se encuentra rezagado con respecto a sus competidores internacionales (BBVA, 19 Julio 2016). A pesar de los esfuerzos realizados y de la propuesta de una Agenda Digital para Europa[49], uno de los principales obstáculos sigue siendo la inexistencia de un mercado digital único, ya que actualmente éste se encuentra fragmentado por las fronteras nacionales donde coexisten 28 mercados con legislaciones, restricciones y funcionamientos diferentes. Desde mayo de 2016 se han hecho efectivas nuevas reglas de neutralidad en la conexión por internet, reduciendo las tarifas de itinerancia de llamadas, envío de mensajes y uso de datos, y en junio de 2017 dichas tarifas desaparecerán (Comisión Europea, 2015).

La Agenda Digital para Europa es una de las siete iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020, y su propósito es definir la función capacitadora esencial que deberá desempeñar el uso de las TIC si Europa quiere hacer realidad sus ambiciones para 2020. Se prevé que para el año 2020 los contenidos y las aplicaciones digitales sean entregadas casi en exclusiva a través de internet. El despliegue y la adopción de unas redes más rápidas abren el camino hacia unos servicios más innovadores, capaces de aprovechar las velocidades más elevadas. La Agenda Digital para Europa estructura sus acciones en base a la necesidad de abordar siete cuestiones problemáticas que afectan al desarrollo de la economía digital y que forman parte de uno de los objetivos principales para la consecución de la estrategia Europa 2020:

[48]Los bancos cooperativos surgieron en la segunda mitad del siglo XIX en plena revolución industrial para hacer frente a las necesidades de financiación de los artesanos (bancos profesionales y populares) y los pequeños agricultores (cajas rurales). Se trata, por tanto, de bancos de más de cien años de antigüedad, con mayor implantación que los bancos éticos (Sanchis, 2013).

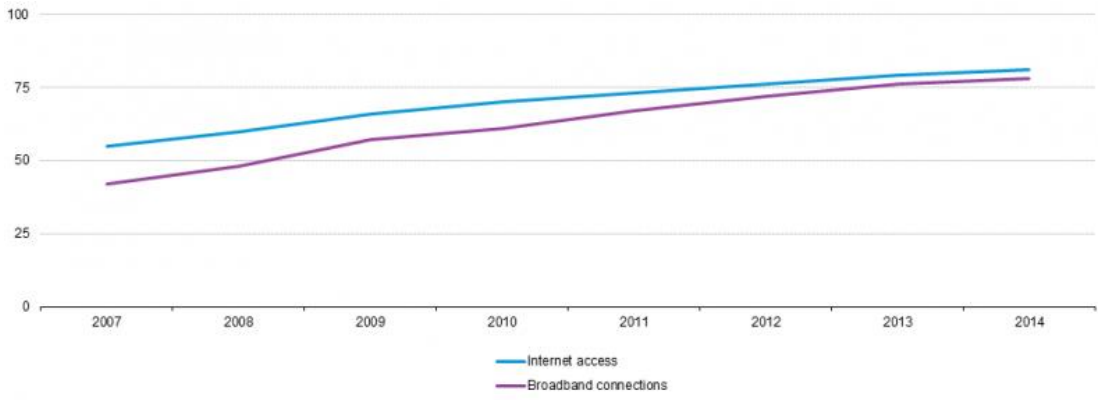
[49] Véanse con más detalles al respecto en la página web de la Comisión Europea, Digital Single Market (2017).

- Fragmentación de los mercados digitales.
- Falta de interoperabilidad.
- Incremento de la ciberdelincuencia y riesgo de escasa confianza en las redes.
- Inversiones en redes insuficientes.
- Insuficiencia de los esfuerzos de investigación e innovación.
- Carencias en la alfabetización y la captación digital.
- Pérdida de oportunidades para afrontar los retos sociales.

La UE según el análisis que realiza BBVA sobre el Acceso y disponibilidad de las TIC en los hogares de Europa debe intensificar la inversión en infraestructuras y redes de comunicación de vanguardia para así poder prestar servicios satisfactorios, tanto a empresas como a consumidores. El gasto en investigación y desarrollo de las TIC en Europa tan solo representa el 40% de la partida que Estados Unidos destina a ello. Por tanto, no es de extrañar que la red y la velocidad de la banda ancha europea evolucione más lentamente respecto a otros referentes internacionales, así como la banda ancha de segunda generación (ej. fibra óptica), que tan solo representaba el 1% en los hogares europeos en el año 2009 y el 5% en el año 2003.

GRÁFICA 18. *Conexión a internet de banda ancha y las conexiones de internet en los hogares, la UE-28, 2007-2014*.

(Eurostat, 2015)



Otro aspecto con margen de mejora en la UE es la velocidad media en los datos móviles. El relativo retraso de Europa con respecto a sus competidores en materia de tecnología de red es especialmente preocupante, pues más innovaciones digitales exigen una velocidad de conexión elevada, fiable y generalizada. La limitada facilidad que los estados miembros otorgan a los operadores móviles confiere un resultado

desigual entre países. Estas diferencias son notorias atendiendo, por ejemplo, al acceso a redes móviles 4G.

La utilización eficaz de las tecnologías digitales podría proporcionar a los ciudadanos europeos una mejor calidad de vida trasladada a una mejor atención sanitaria, mejores y más seguras redes de transporte, nuevas oportunidades en materia de medios de comunicación, mayor facilidad de interacción con gobiernos y fácil acceso a contenidos culturales, además de un medio ambiente más favorable.

CAPÍTULO III. SECTOR SOCIAL: FINANCIACIÓN, Y SUS RETOS.

El escenario vivido de crisis económica y sus consecuencias sociales, ha condicionado en gran medida el papel de las ciudades. Se ha evidenciado la fragilidad de un sistema que en muchas ocasiones ha priorizado decisiones tomadas al margen de los intereses sociales; no priorizar la gestión de los efectos sociales tienen un impacto directo en los colectivos vulnerables, aumentando las desigualdades, poniendo en riesgo la calidad de vida de los ciudadanos, así como su bienestar en general y desarrollo social. En este sentido, la crisis económica ha venido a reforzar la necesidad de llevar a cabo una revisión crítica, que permita replantear el actual modelo de intervención con efectos sociales (Ezpeleta y Gómez-Quintero, 2011).

En el presente capítulo se ha buscado averiguar qué lugar ocupa en la dinámica de las ciudades el Sector Social, y de qué manera ha evolucionado y se ha recolocado ante los cambios, poniendo especial atención en los modelos y políticas que se han puesto en marcha para dar respuesta a las necesidades de la población. Se ha de apuntar que la variable tecnológica se ha tomado como eje transversal del estudio, ya que lo entendemos como instrumento no como un sector aislado, en consecuencia, aparecerá integrado en el mismo relato.

Cabe decir, además, que el fin último del apartado ha sido poner el foco de atención sobre aquellos ciudadanos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, es decir, que de forma gradual nuestra mirada se dirigirá hacia colectivos en situación de riesgo para comprobar en estos concretos cómo han vivido esos cambios.

Por todo ello, algunas de las preguntas que se han abordado son:

- ¿De qué manera ha afectado en el mundo social la crisis económica y la introducción de la tecnología?
- ¿Qué se está haciendo en el Sector Social para adaptarse a esos cambios?
- ¿El Sector Social se está digitalizando?
- ¿Cómo está afectando al tejido más vulnerable de la sociedad la adaptación del Tercer Sector a esta etapa de innovación tecnológica?
- ¿Qué postura y decisiones han tomado las Administraciones Públicas y demás Organizaciones Sociales?

3.1. Tercer sector social

> La intervención social está en tránsito hacia nodos y figuras que andan buscando permanentemente; en cada transición se juegan giros morales e intelectuales, mentalidades yclimas culturales, prácticas yherramientas. En cada transición asistimos a una nueva constelación de preguntas y de perspectivas que impiden abdicar de la reflexión y caer en el pragmatismo (Joaquín García Roca, 2007 y 2008).

En este punto se ha tratado ofrecer una fotografía para que tanto el lector como el investigador en el momento en que efectúa el trabajo de campo obtengan unas ideas elementales para poder comprender el estado actual del Sector Social.

Una vez se han confirmado las repercusiones que han ocasionado esos cambios en los ciudadanos tras la desigualdad ocasionada por la crisis económica también se evalúa la desigualdad originada por la inmersión de la tecnología en nuestras vidas; posteriormente se analizará la capacidad y habilidad de las instituciones para asumir esos cambios y adaptarse.

3.1.1. Definición Tercer Sector Social

La intervención social es una actividad formal u organizada, que pretende responder a las necesidades sociales e incidir significativamente en la interacción de las personas. Es una actividad que requiere de una definición clara y consensuada, así como la delimitación de las necesidades [50] a las que ha de dar respuesta la intervención social. Se aspira por tanto a una legitimación pública y social (Fantova, 2015).

Dar con una definición del Tercer Sector Social (en adelante TSS) es una tarea complicada, sobre todo si lo que intentamos es determinar los criterios que nos van a permitir incorporar determinadas organizaciones bajo este concepto.

Hasta el momento no ha sido posible obtener un único modo de definir conceptos como Economía Social, Tercer Sector Social, Sector No Lucrativo, Tercer Sector de Acción Social. Ahora bien, si algo está claro es que la variedad de denominaciones ponen de manifiesto la riqueza del fenómeno y las distintas formas de observarlo. En la investigación se toma la terminología (TSS) para referirnos a este fenómeno.

[50] Parafraseando a Amartya Sen (1992) diríamos que, cuando hablamos de necesidades no nos fijamos tan sólo en una serie de recursos generales (que pudieran o no estar a disposición de las personas) sino, más allá, en las oportunidades reales (la libertad real) o las capacidades que las personas tienen para convertir dichos recursos en funcionamientos que consideran valiosos.

En un escenario en el que los límites entre los distintos agentes emplazados a asumir el bienestar social como una responsabilidad compartida e implicados en la llamada sociedad relacional (Estado, mercado, TSS...) están cada vez más desdibujados, es previsible que el debate teórico en torno a los conceptos mencionados demuestren la complejidad de esta tarea (Ribas Bonet, 2001). En este sentido, Rodríguez Cabrero y Marbán (2008, p. 43) se refieren a esta indefinición y destacan las "dificultades de la delimitación interna del Tercer Sector y de éste con la empresa mercantil, sobre todo en las zonas fronterizas de la economía social y de las fundaciones de empresa".

A modo de síntesis puede decirse que hay dos grandes enfoques que tradicionalmente han estado enfrentados. Por un lado, encontramos la aproximación al concepto desde la Economía Social. En este sentido lo encontramos vinculado a la tradición europea continental donde prima la dimensión democrática de las organizaciones, frente a la aproximación desde el concepto del Sector No Lucrativo, de tradición anglosajona, que pone de relieve la no distribución de beneficios y la importancia del voluntariado.

a. Enfoque desde el sector no lucrativo. Según Antonia Ribas Bonet (2001), la no lucrativita de las entidades puede entenderse a partir de dos perspectivas distintas:

Por un lado desde una perspectiva en la que prima el sentido finalista que considera a las entidades sin fines de lucro (*not for profit organizations*) aquellas que persiguen fines orientados a la satisfacción de las necesidades sociales , es decir, aquellas en las que de prestar servicios a la colectividad prevalece por encima del lucro.

Por lado, desde la perspectiva del principio de no distribución de beneficios, la más extendida, las entidades tendrán un carácter no lucrativo (*non-profit organizations*) cuando en virtud de sus reglas constitutivas tengan prohibido distribuir los beneficios obtenidos entre las personas que la controlan o son sus propietarias legítimas

b. Enfoque desde la economía social:

Desde el enfoque de la Economía Social, se entiende el Tercer Sector en un sentido amplio como un ámbito que abarca al "conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democráticos e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes de ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad". Dicho de otro modo, las entidades de la Economía Social presentan una respuesta social a los límites del capitalismo para generar bienestar social e igualdad. La idea básica de los autores que defienden este enfoque es que en el espacio del Tercer Sector (se utiliza el término de Economía Social como sinónimo de Tercer Sector) caben tanto organizaciones *not for profit* como organizaciones *non-profit* (Ribas Bonet, 2001).

Las organizaciones del TSS se definen por las mismas características señaladas anteriormente pero se distinguen del resto del sector porque su acción está orientada de forma específica hacia los grupos vulnerables (en riesgo de exclusión) y excluidos de la sociedad y se dedican a la intervención social con ellos (su propósito puede ser tanto prevenir, paliar, corregir procesos de exclusión, como promover procesos de inclusión y participación social, no sólo desde el ámbito de los servicios sociales sino también desde el socio sanitario, socio laboral, socioeducativo o sociocultural (Ribas Bonet, 2001).

Desde el enfoque práctico que nos ofrecen las diferentes organizaciones que trabajan en el sector, podemos obtener un amplio abanico de definiciones que se complementan ofreciéndonos una visión basada en los destinatarios y actividades que se realizan dentro de este ámbito.

En este sentido la Plataforma de ONG de Acción Social (POAS, 2015) se refiere a este subsector diciendo que:

> El tercer sector de acción social es el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar.

Por su parte, el Observatorio del Tercer Sector de Catalunya considera las entidades del TSS como aquellas formalmente constituidas, privadas y sin ánimo de lucro, cuya misión o actividad principal se orienta a la promoción de la persona y para la inclusión social de los colectivos vulnerables y que desarrollan una acción social según principios de proximidad al territorio o al entorno.

Por último, el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia define el TSS (2014) como aquél integrado por organizaciones del Tercer Sector que persiguen la promoción y la inclusión social de las personas y desarrollan, a tal efecto, actividades relacionadas con los "ámbitos, sistemas o políticas sociales", orientadas a facilitar el ejercicio efectivo de los derechos sociales y el acceso de las personas al bienestar social, con especial atención a aquellas que afrontan situaciones de exclusión o vulnerabilidad.

Como se puede observar no resulta fácil determinar los límites del TSS porque en la acción social (entendida en un sentido amplio en relación con la promoción e inclusión social) intervienen muchos actores diferentes que en ocasiones ni siquiera son exclusivos de este sector. Es el caso de las entidades que no tienen la acción social como actividad principal sino que por el contrario llevan a cabo una acción complementaria por ejemplo, las entidades que hacen principalmente actividad de carácter cultural, deportivo medioambiental, etc. y que pueden realizar acción social en un programa concreto, pero no es su razón de ser y no está recogido en su misión. En esta misma situación se encuentran las entidades empresariales de carácter lucrativo que desarrollan acción social (por ejemplo servicios de atención a personas con dependencia o a infancia y juventud o programas de acción social en la empresa, voluntariado corporativo...) y el de la acción social que se desarrolla desde el sector público a través de empresas que desde la administración llevan a cabo programas sociales.

Por eso, a la hora de definir el Tercer Sector Social, además de delimitar el espacio que le es propio, es importante considerar también las características que configuran el modelo de intervención de las organizaciones.

3.1.2. Características del Tercer Sector Social

De todo lo expuesto se pueden desprender una serie de características propias de este sector que han sido enumeradas por la Comisión Europea. En esta institución se diferencia al conjunto de organizaciones de la Economía Social de las Empresas de capital utilizando los siguientes indicadores: primacía de la persona y del objeto social sobre el capital; adhesión voluntaria y abierta y control democrático por sus miembros desde la base; conjunción de los intereses de las y los miembros, usuarios y/o del interés general; defensa y aplicación del principio de solidaridad y de responsabilidad; autonomía de gestión e independencia de los poderes públicos.

También resultan clarificadoras las características que ofrece la Confederación Empresarial Española de Economía Social (CEPES). Esta organización entiende por Economía Social toda actuación económica que actúa en el mercado o en la sociedad, que independientemente de su fórmula jurídica, comparte los principios de: "organización democrática", "la persona antes que el capital", "propiedad horizontal", "reparto de beneficios/resultados con criterio colectivo", "especialmente solidaria con el entorno" y "provocadora de cohesión social".

Para establecer los indicadores que caracterizan a las organizaciones del Tercer Sector Social hay que tomar como referencia los aspectos ligados al modelo de intervención en que se basa la mayor parte de sus acciones. En este sentido hay que tener en cuenta:

- La vinculación de las organizaciones a un territorio, comunidad o colectivo determinado (su permanencia).
- El acompañamiento, a las personas, familias, comunidades, etc., con una perspectiva integral desde el punto de vista de las necesidades, prestando atención a la persona y su contexto.
- La combinación de distintas actividades y recursos que pueden abarcar otros ámbitos como el educativo, sanitario, etc.
- Su continuidad en el tiempo, incluso a lo largo de la vida, cuando así se requiere
- La personalización de sus actividades, con una planificación centrada en la persona y adecuada a cada caso.

- La articulación de la participación de las personas afectadas, voluntarias, remuneradas, etc. en la acción y en la vida interna de las organizaciones.

Estos indicadores que caracterizan al Tercer Sector Social no son ni mucho menos estables, por el contrario la práctica está demostrando que es un espacio que puede variar históricamente pero que no deja fuera ninguno de los ámbitos sobre los que ya ha actuado. Por el contrario se produce un sumatorio en el que convergen redes y organizaciones que se pueden clasificar atendiendo a diferentes aspectos:

a. Desde el punto de vista de los colectivos:

El Tercer Sector Social actúa sobre infancia y juventud, mayores, mujeres, inmigrantes, personas con discapacidad, organizaciones de personas afectadas por enfermedades y sus familiares, organizaciones que trabajan en la integración social y laboral de personas sin hogar o que afrontan situaciones crónicas de exclusión, con problemas derivados de adicciones, etc.

b. Desde el punto de vista de la actividad

Si bien las organizaciones tienden a definirse por orientar su actividad a personas, familias y grupos en una determinada situación (desempleo, exclusión o riesgo de exclusión, enfermedad, discapacidad...) o de una determinada condición (edad, sexo, origen), con frecuencia, llevan a cabo una actividad transversal a los diferentes ámbitos o sistemas de responsabilidad pública, con mayor o menor grado de amplitud.

Esto es, aunque una entidad se ubique en un ámbito determinado, puede llevar a cabo actividades en más de uno de ellos. Así sucede, por ejemplo, en el caso de las organizaciones de mujeres, mayores e inmigrantes cuya actividad debiera tener, por definición, un carácter transversal. O en el caso de las organizaciones de personas con discapacidad que, con frecuencia, actúan en los ámbitos de empleo, acción social y salud, e incluso en otros como el educativo (por ejemplo, en el caso de las organizaciones de personas con discapacidad intelectual y sus familias).

c. Desde el punto de vista de su adscripción a los servicios públicos

La oferta de servicios forma parte de la acción de estas organizaciones como un medio importante complementada con otras funciones (como la sensibilización,

denuncia y promoción de derechos; la promoción del voluntariado social y/o la ayuda mutua, u otras), a través de las cuales para llevar a cabo su misión, procurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas a las que dirigen su acción y ayudando en la consecución de sus proyectos de vida con la mayor autonomía posible. Concretamente los servicios sociales orientan su acción a la promoción de la integración social de las personas con la máxima autonomía posible promoviendo sus capacidades y ofreciéndoles los apoyos necesarios para integrarse socialmente y afrontar las situaciones de dependencia, exclusión, desprotección o riesgo que les pueden afectar, de manera permanente o en algún momento de su vida.

Desde esta perspectiva, las denominadas organizaciones del Tercer Sector de Acción Social serían aquellas que intervienen, específicamente en el ámbito de los servicios sociales y en todo caso también en los espacios de intersección entre los servicios sociales y otros ámbitos (espacio socio educativo, socio sanitario, socio laboral o socio cultural); tienen por objeto la provisión de servicios sociales.

En este sentido la provisión de servicios "ha constituido el principal medio para responder a las necesidades y, al mismo tiempo, reclamar y construir derechos, en colaboración con la iniciativa pública, hasta consolidar un sistema de servicios sociales, de responsabilidad pública e iniciativa compartida" (Observatorio del tercer Sector de Bizcaia, 2014).

En conclusión se puede decir que lo que caracteriza a las organizaciones que forman parte del TSS es su capacidad de impacto y transformación social para el siglo XXI, que se manifiesta a través de su agilidad para adaptarse a nuevas circunstancias, para responder las necesidades sociales emergentes, para conseguir complicidad social para apoyar sus actividades, para modificar su estructura organizativa y para entender qué piden sus involucrados y colectivos.

3.1.3. Evolución Tercer Sector Social

La situación de crecimiento económico y estabilidad financiera previas al 2008 y la importancia dada al desarrollo del Estado de bienestar en los últimos veinte años han provocado un crecimiento exponencial del TSS[51] hasta ese momento debido a la

[51]Para desarrollar el presente apartado ha sido clave acudir a los distintos estudios sobre el Tercer Sector de Acción Social (TSAS), en el marco del Programa de Ciudadanía Activa gestionados por la Plataforma de ONG´S de Acción Social.

inyección de recursos públicos. El incremento en el número de programas de intervención y la diversificación sectorial de las inversiones públicas[52] y privadas[53] con finalidad social facilitó la aparición de entidades del TSS y la consolidación de un gran número de entidades especializadas en la filantropía (Lluís Vives Centro de Estudios Sociales y Unión Europea Fondo Social, 2014)

En términos generales, el TSS en España se configura a partir de un conjunto de entidades, formalmente organizadas, de carácter voluntario y sin ánimo de lucro, que adoptan una personalidad jurídica muy heterogénea. Estas instituciones surgen gracias a la iniciativa ciudadana y funcionan de forma autónoma y solidaria y, por regla general, presentan las siguientes funciones centrales (Plataforma de ONG de Acción Social, Plataforma Tercer Sector, EEA Grants, 2015):

1. El reconocimiento y ejercicio de derechos sociales individuales y colectivos.
2. La profundización en los elementos de inclusión y cohesión social.
3. La garantía de que determinados grupos sociales en riesgo de exclusión puedan gozar de las ventajas inherentes al Estado de bienestar en sociedades desarrolladas.

Una de las características esenciales del TSS ha sido la de tratar de maximizar la utilidad social y no el beneficio económico de sus agentes. Actualmente el TSS se encuentra en una etapa de consolidación avanzada en cuanto a la experiencia. Prácticamente el 60% de las entidades cuentan ya en el año 2015 con una antigüedad igual o superior a 20 años, y un 22,4% entre 15 y 19 años de experiencia. El 17,8% restante serían las de más reciente creación (menos de 15 años). En el 2015 como en años anteriores, la iniciativa ciudadana sigue protagonizando la promoción de las entidades del TSS; en este caso alcanza al 57,2% (Plataforma de ONG, Plataforma Tercer Sector, y *la EEA Grants, 2015).*

Se confirma en 2015 el ámbito preferentemente local del TSS. La mayor parte (78,5%) de las entidades actúan a nivel autonómico, provincial o local, y son minoritarias las que trabajan en un ámbito estatal o internacional. Además, sólo un 12% de las entidades dispone de algún centro o empresa asociada (se mantiene la tendencia decreciente que ya se venía observando desde el año 2009).

[52] Financiación pública: Unión Europea, Administración General del Estado, Gobiernos Autonómicos, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos.

[53] Financiación privada: Cuotas de socios, Donaciones puntuales, Prestación de servicios, Rentas de patrimonio.

TABLA 9. *Distribución porcentual de las entidades del TSS.*
(Plataforma de ONG de Acción Social, Plataforma del Tercer Sector, EEA Grants, 2015).

	2015	2010	2008
Autonómico	34,3	32,8	32,6
Provincial	27,4	29,7	28,6
Local	16,8	21,8	19,5
Estatal	15,8	11,3	12,9
Internacional	5,7	4,3	6,3
Total	100	100	100
Base (n)	408	716	819

Se ha tenido en cuenta, para hacer la representación de la tabla anterior, los años 2008, 2010 y 2015 y según el ámbito territorial de actuación a lo largo de esos períodos.

Por lo que se refiere a las fuentes de ingresos de las entidades en España, su evolución y crecimiento lo largo de los años se puede relacionar directamente con las siguientes etapas:

- Hasta 1990, la financiación procede casi exclusivamente del sector privado. En la década de los 90, se comienza a observar un incremento paulatino de la participación de la financiación pública, aunque la financiación pública aún era residual dentro de los esquemas de financiación mixta.

- En el período 2000- 2008, se produce un crecimiento sustancial de la financiación pública, tanto a nivel central como de los gobiernos regionales y locales, gracias a la existencia de mayores recursos públicos y al impulso dado a nuevas políticas públicas vinculadas al Tercer Pilar del Estado de Bienestar. Hay que destacar que se han ido produciendo cambios significativos en el marco regulativo que han permitido una mayor participación del sector privado en la financiación del TS. Entre ellas, podemos citar la Ley de Régimen Fiscal de entidades sin fines de lucro y de los incentivos fiscales al mecenazgo que entró en vigor en 2002.

- En las últimas décadas, su mayor fuente de financiación ha sido los fondos públicos, los cuales han experimentado una ligera caída junto con los privados durante el periodo 2008-2011. El conjunto de factores que han hecho que las

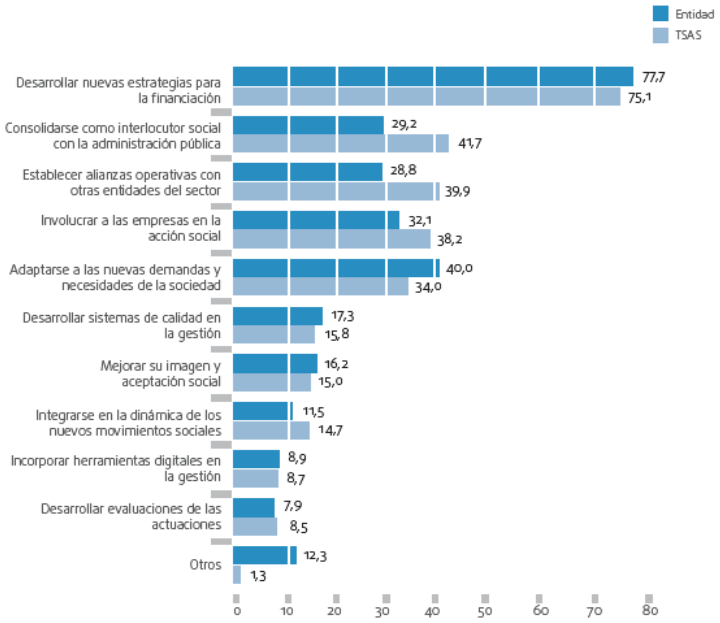
tensiones se disparen han sido múltiples y variados y se han auto alimentado entre sí:

- Reducción del gasto público en políticas sociales.
- Incrementos en los tipos impositivos del IVA, que ha supuesto un aumento significativo de costes para algunas entidades del Tercer Sector.
- Deuda pendiente de cobro de las Administraciones Públicas, y especialmente de las Comunidades Autónomas.
- Restricción del crédito bancario, debido al proceso de saneamiento de las entidades financieras.
- Inexistencia de mecanismos y/o líneas específicas de financiación del Tercer Sector Social que se adecúen a sus necesidades y que tengan en cuenta la aplicación de criterios especializados para la evaluación de riesgos.

Las mismas entidades y partir del análisis de sus retos, tanto organizativos como del sector en su conjunto, mayoritariamente han señalado las nuevas estrategias para la financiación como una prioridad absoluta, con un 77,7% cuando se trata de la entidad, y un 75,1% cuando se trata del sector.

GRÁFICA 19. *Porcentaje de entidades*.

(Plataforma de ONG de Acción Social, Plataforma del Tercer Sector, EEA Grants, 2015)



El gráfico 19, indica y ordena los retos a los que se estima que se enfrentarán tanto las propias organizaciones y el TSS en su conjunto para los próximos años.

A través de la información recogida por las entidades competentes en materia del TSS, se construye una foto histórica, y un futuro del sector. Tradicionalmente las entidades parten de las demandas sociales, se organizan con los recursos privados que disponen y se dirigen a la administración para complementar y obtener los recursos necesarios para dar los servicios. En un futuro la financiación privada ha de ser el eje principal sobre el que se construyen las organizaciones del TSS para cubrir la demanda.

FIGURA 9. *Evolución retos Tercer Sector Social 2008-2016*.

(Obra Social La Caixa, ESADE Universitat Ramon Llull, PwC (2013).

Podemos observar la evolución que ha sufrido el sector en donde cada vez más, y con la crisis se ha visto incrementado el peso de los voluntarios en RRHH, así como también el volumen de demanda de necesidades sociales, y tipologías. Este escenario según diversas previsiones puede agravarse dado el incremento de la índice AROPE,

causado por una débil recuperación económica o en todo caso con efectos desiguales en la población, que difícilmente podrá contrarrestar la tendencia creciente a corto plazo, y el efecto de los ciclos de pobreza.

Debido a la situación económica de crisis, el sector social ha perdido volumen de ingresos, gastos, y empleo. Aunque la aportación al PIB se ha mantenido en los últimos años en torno al 1%, el peso del empleo del TSS del mercado de trabajo español ha crecido de forma constante (disminuye menos que en otros sectores). Así pues, no sólo hay que poner en valor la labor social de las entidades, muy importante sin lugar a dudas, sino también la posición que merece en la economía productiva.

La crisis ha afectado al sector de forma tardía y es previsible que la recuperación económica también. El ciclo económico español desde el 2007 hasta la actualidad describe una secuencia de "W" en términos de variación interanual del PIB, donde el TSS, ha vivido sus consecuencias uno, dos o tres años después, al ritmo de la dependencia de los ingresos del Sector Público que adapta sus presupuestos no de forma inmediata a la evolución de las cifras macroeconómicas.

La primera fase de la crisis en España se produce entre los años 2007 y mediados de 2009, con una caída intensa de PIB (llegando a variaciones interanuales negativas) y del empleo, así como un aumento rápido del desempleo. Esta es la época de la crisis financiera y de las reestructuraciones bancarias, con una pérdida de empleo que afectaba especialmente a los grupos sociales menos favorecidos (personas inmigrantes, jóvenes, empleo poco cualificado, entre otros). Desde la segunda mitad del 2009 hasta finales de 2010, en España se produce una leve recuperación, llegando incluso a tener una variación interanual del PIB con signo positivo; es la época de los "brotes verdes".

En esta etapa, el TSS lejos de verse inmerso en una situación de recesión, aumenta en ingresos, gastos, empleo y voluntariado. Este crecimiento ha posibilitado la atención del rápido aumento de la demanda, con perfiles de personas usuarias y beneficiarias similares al que se estaba acostumbrado en los tiempos de bonanza. Que en esta época el sector crezca en recursos, obedece al importante peso de las administraciones públicas en las estructuras de ingresos del sector, ya que en estos tiempos los recortes del gasto social aún no se habían producido. Sin embargo, el descenso de la financiación procedente de las obras sociales de las cajas de ahorro, provoca la implementación de nuevas estrategias de financiación por la vía de la captación de

ingresos propios. Durante los años 2011 y 2012, España vuelve a entrar en recesión, aunque con menor fuerza que la que tuvo al principio de la crisis. Es la época de mayor intensidad en los recortes y donde se produce la mayor erosión sobre partidas públicas que impactan en el Tercer Sector Social. Desde 2013 al momento actual se entra en una etapa de recuperación llegando a valores de crecimiento positivo a principios del 2014 que logran estabilizar las aportaciones de la Administración al TSS.

En toda esta etapa de la crisis española, el TSS continúa respondiendo al rápido y constante crecimiento de las necesidades sociales, pero con dos elementos básicos que definen este momento. Por un lado, una disminución importante de los ingresos procedentes de las administraciones públicas, como consecuencia de las políticas de ajuste del gasto. Por otro, un cambio en el perfil de las personas beneficiarias. El sector responde a estas demandas impulsando la captación de recursos propios (monetarios y de voluntariado), e intentando abrir nuevas fuentes de ingresos en colaboración con el canal privado, como por ejemplo, el mundo empresarial.

En este sentido ya empieza a haber una conciencia de la necesidad de adoptar nuevas estrategias, a través de una mayor diversificación de las fuentes de ingresos. Las políticas de ajustes han provocado un descenso de los ingresos procedentes del ámbito público; el Tercer Sector también aumenta sus iniciativas para conseguir que se recuperen los niveles de gasto social, cuanto menos, en los mismos términos anteriores a la crisis.

Se le suma a esto el declive de fuentes tradicionales privadas de financiación, como son las obras sociales de las cajas de ahorros, pero están surgiendo otras nuevas aún sin conexión clara con el sector que se analizarán posteriormente.

3.1.4. Transparencia y Balance Social

Tradicionalmente, la base moral de las actuaciones llevadas a cabo desde las entidades del TSS era suficiente para legitimar cualquiera de sus actuaciones En este sentido las organizaciones del TSS eran consideradas buenas por naturaleza, es decir, por su misma razón de ser.

El debate suscitado a raíz de los recientes casos de irregularidades en el marco de algunas organizaciones de nuestro entorno ha llevado a la esfera pública a un debate

hasta ahora interno. Efectivamente, la reflexión sobre la importancia de la transparencia no es reciente y, en este sentido, el debate mediático se ha convertido en una oportunidad para impulsar y hacer crecer la cultura de la transparencia.

Sin embargo, la proliferación, así como la globalización del sector y su creciente reconocimiento como agente de transformación social han hecho necesario trabajar activamente para conseguir legitimidad y credibilidad debido concretamente a la presencia de algunos escándalos que han desembocado en un discurso crítico hacia el sector que le ha llevado a tener que demonstrar aquella bondad inicial.

Hoy en día, las organizaciones del TSS ya no pueden estar exclusivamente centradas en las actividades, sino que tienen que demostrar que lo que hacen, lo hacen bien. Tienen que ser capaces de transmitir a la sociedad el valor añadido que aportan, y es en este punto donde la transparencia y la rendición de cuentas se convierten en elementos clave para poder ejercer y ser reconocidos como agentes socialmente relevantes.

Si se les pide a las empresas que se comporten de forma responsable ante la sociedad, con más razón se les debe exigir a las entidades sociales que precisamente nacen para realizar una labor social para servir a la sociedad y que además reciben ayudas procedentes de todos los contribuyentes (Valle, 1980).

En este sentido, Diana Leat (1996, p. 62) se pregunta si estas organizaciones son responsables, ya que parece que se puede entender que este tipo de organizaciones deberían serlo. Este concepto de responsabilidad se basa en la noción de beneficio público que tal como hemos analizado forma parte del ADN del TSS, y que además se justifica por los privilegios de tipo fiscal y legal que tienen este tipo de entidades.

La recepción de fondos públicos es un importante motivo para pedir a estas organizaciones que sean responsables públicamente, distinguiendo esta autora entre responsabilidades internas y externas que se justifican por varias razones:

Por un lado, porque ocupan un papel central en la provisión de determinados servicios que suponen cierta responsabilidad para el Estado. Esto ha incrementado la búsqueda de la eficiencia y eficacia en el empleo del dinero y el número de iniciativas con intervención de estas organizaciones.

Por otro lado, porque han externalizado el sector incrementando el personal técnico y directivo contratado, pero no son ellos los verdaderos responsables de la conducta de la organización. Además, se debería considerar el tema de la responsabilidad hacia los empleados.

Por último, el consumismo que lleva a la idea de que se deben tener en cuenta las demandas de los clientes. Esta visión que Diana Leat (1996) ofrece de la actividad que realizan las entidades del TSS se debe supervisar y fiscalizar a través de tres grados o tipos de responsabilidad:

Una responsabilidad explicativa, que puede suponer dar una descripción o explicación de las actividades realizadas.
Una responsabilidad sancionadora en el caso de que los hechos o las explicaciones sobre los mismos fueran inaceptables.
Una responsabilidad como respuesta a las demandas de aquellos ante quienes se es responsable.

Con todo ello lo que se pretende es dar credibilidad de las organizaciones del TSS basándose en la confianza social que éstas sean capaces de generar. Esta confianza social es el motor de las entidades puesto que es la que permite tener una base social comprometida, recursos humanos y económicos y, en definitiva, legitimidad para poder actuar. Asimismo, éstas tendrán más capacidad de actuación y de impacto social en la medida que consigan mantener e incrementar la confianza que la sociedad tiene en ellas. No obstante, la confianza social es muy difícil de construir y, por el contrario, muy fácil de perder. En este sentido, hace falta que desde el TSS se actúe desde una responsabilidad colectiva para generar vínculos sólidos con la sociedad fortaleciendo así esta confianza social. (Ribas Bonet, 2001).

Al igual que la legitimidad y la credibilidad, la confianza social se puede trabajar y gestionar. No es algo que surge de forma espontánea, sino que es el resultado del trabajo bien hecho, de tener impacto y resultados, de una trayectoria y funcionamiento organizacional, de una determinada manera de trabajar, y de unos valores que están presentes en la actividad cotidiana de la organización. Así, la confianza social depende de varios factores entre los que destacan la rendición de cuentas y la transparencia que vamos a implementar a través del balance social.

La rendición de cuentas se refiere en ese contexto del TSS a la explicación de aspectos organizativos tales como la razón de ser, los valores, las actividades y su impacto, la financiación, las políticas de gestión y desarrollo de personas, la visión que tiene de la sociedad o las políticas de comunicación. En definitiva, todo aquello que se debería conocer de una entidad del TSS. En este sentido, una entidad rinde cuentas en la medida que explica a la sociedad el resultado de sus actuaciones, como contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas y cuál es el compromiso con su misión y valores (Ribas Bonet, 2001).

Partiendo de este concepto amplio de rendición de cuentas, la transparencia está ligada al grado de información y la actitud por el que las entidades del TSS se enfrentan a este proceso influenciado por variables como los valores organizativos, la actividad realizada, los destinatarios de las actuaciones, la cultura participativa de la organización o el entorno social, entre otras.

Por ello es necesario hacer un esfuerzo para desarrollar la transparencia de acuerdo con las características de cada entidad utilizando mecanismos que vinculen a las entidades a valores organizativos y sectoriales que van más allá de las exigencias legales en la materia.

a. Definir el balance social

Al tratar de definir el concepto de Balance Social en el ámbito de las entidades del TSS no sólo se hace referencia a la repercusión social de las actividades de la organización, sino que las definiciones aluden expresamente a los objetivos y motivaciones que están detrás de la misma existencia de la entidad debido a que esta tiene de por sí un carácter social. Según Sáenz de Miera (1992, p.171) utiliza el término balance social para “reflejar el conjunto de informaciones que las fundaciones pueden presentar a la sociedad -con independencia de las relaciones estrictamente legales que hayan de mantener con el Estado- para justificar el adecuado cumplimiento de su función social”.

El balance social puede ser también definido como “una rendición de cuentas de la actividad social de una organización sin ánimo de lucro”, ya que se trata de proporcionar una descripción de la capacidad de la organización de perseguir la finalidad social para la que ha sido constituida (Fazzi, 1998, p. 43).

Llegados a este punto hay que distinguir una serie de conceptos de control social que son muy próximos y también son complementarios. En concreto nos referimos a la auditoria social, el balance social y el informe social.

Según Parra Rodríguez (2010), la auditoría social surge como la estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar, con fines de mejora progresiva, la gestión de lo social. Con esto nos referimos a la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con las personas tanto en el interior como en el exterior de la economía solidaria.

Para implementar la auditoría social se cuenta con una herramienta que es el balance social y es el que permite, mediante la aplicación de una metodología específica, medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización (pública, privada, de producción o de servicios, grande o pequeña) dentro del marco de la responsabilidad social de la empresa.

Junto a estos dos conceptos, se añade el de informe social, que es con el cual se describen pormenorizadamente todas las actividades que desarrolla una organización en un periodo determinado (un año).

b. Elementos del Balance Social

En general los distintos autores están de acuerdo en que la contabilidad tradicional es insuficiente e inadecuada para reflejar la imagen fiel de las entidades del TSS así como para evaluar los aspectos de naturaleza social que le atañen (Lengo, 1997). Según Capron y Leseul (1997, p. 29-30) “medir la acción de nuestras empresas es una necesidad. Necesidad de evaluación, necesidad de transparencia, necesidad de comunicación”.

Por esta razón ha surgido la necesidad de evaluar las acciones de las empresas para asumir su responsabilidad social:

> La calidad, la eficacia y la efectividad de las decisiones tomadas o, por el contrario, las externalidades negativas que causa la empresa en su entorno, y más particularmente para las empresas de economía social medir la adecuación de sus prácticas a sus valores. (Ribas Bonet, 2001, p.23).

En este sentido Fernández Lorenzo, L. E. y Geba, N. B. (1999) al hablar del balance social (si bien referido al ámbito de las cooperativas) consideran que estas realizan actividades de tipo económico, pero también otras en beneficio de asociados, trabajadores y la comunidad en general.

Cada vez se da más la importancia a la información de este tipo de actividades a través de la memoria explicativa que acompaña a la contabilidad ordinaria, pero este medio de información, aunque es importante no es suficiente ya que carece de indicadores de medición. También se añade la dificultad de distinguir entre lo planificado, lo realizado y lo proyectado para el futuro. En definitiva "con este tipo de datos es posible formarse una opinión general sobre sus aportes en el plano social, pero resulta difícil realizar comparaciones y en la mayoría de los casos extraer conclusiones objetivas en cuanto a su gestión social." (Fernandez Lorenzo y Geba, 1999, p. 180).

En conclusión, la falta de información sobre la actividad social puede no ser relevante en el caso de empresas de tipo lucrativo, pero si lo es para las entidades no lucrativas donde la consecución de un objetivo de orden social prevalece al de orden económico (Fazzi, 1998). Franch Meneu (1990, p. 912) al mencionar el papel de las organizaciones no lucrativas en la sociedad habla de su administración y del concepto de beneficio que cambiará debido al distinto cariz de los servicios que prestan, "El concepto de beneficio sufrirá una transformación igualmente positiva pasando de una concepción meramente monetaria y a corto plazo hacia una interpretación más estable, duradera y que refleje valores humanos, difícilmente medibles en términos cuantitativos".

c. Beneficios del Balance Social

La elaboración del Balance Social ayuda a incorporar transparencia en la gestión y actividades de la organización (Fazzi, 1998; De la Rica, 1986). En ese sentido, el Balance Social es un instrumento válido para informar a la colectividad o sociedad en general y también una fuente de información interna para la dirección (De la Rica, 1986; Muñoz Colomina, 1986; Iengo, 1997; Dierkes, 1985).

Para las entidades del TSS esta información transparente es primordial, tanto en su actuación ante la Administración Pública (para justificar sus numerosas ventajas fiscales y económicas), como en la comunicación y difusión de sus actividades de cara a la sociedad para asegurar sus fuentes de financiación (Terol Esteban, De Lorenzo García y Cabra Luna, 1992).

Muñoz Colomina (1986, p. 76) se refiere a este tipo de control como “contabilidad socio económica” definiéndola como “un instrumento de gestión, al incorporar los objetivos sociales, junto a los económicos en el control y planificación de la gestión”. En definitiva, se trata de analizar lo previsto, lo realizado y las desviaciones entre ambos para llegar a una gestión óptima (Parra Luna, 1984).

La innovación en los procesos de gestión también puede ser considerada una de las ventajas del Balance social según Salas Puig (1983) junto con la eficiencia y el análisis de la empresa. El autoconocimiento y diagnóstico de la organización es fundamental para la elaboración y puesta en práctica de un plan social (Valle, 1980).

Hay que considerar, que este tipo de control debe realizarse desde dos vertientes: la intra-evaluación que ayudará a la “gestión social integrada” y la inter-evaluación que permitirá la comparación de datos entre diferentes organizaciones (Mugarra Elorriaga, 1999).

En conclusión, el Balance Social permite la evaluación de las actuaciones de la entidad a la luz de sus valores y además ayuda a un diálogo entre los miembros favoreciendo cambios en su comportamiento (Capron y Leseul, 1997). Dicho de otro modo, siendo que las entidades del TSS realizan importantes actividades en el campo de lo social se puede decir que el Balance Social aporta información útil para la planificación y control de la política social (Novarese de Nieto y Fernández Lorenzo, 1997), además del control de tipo fiscal y económico, ya mencionado.

d. Problemas que plantea el Balance Social

No obstante, el uso del balance social ha mostrado en ocasiones dificultades a la hora de su implementación. En este sentido la primera limitación que se puede mencionar es la dificultad que entraña medir y cuantificar aspectos sociales en términos monetarios o cifrados (Marques, 1982). En palabras de Suarez González (1982, p. 282) “*es mucho más fácil enumerar especulativamente los aspectos en que puede concretarse la responsabilidad social, que proceder a la delicadísima tarea de evaluar su cumplimiento y encontrar los indicadores que pueden servir para medirlo*”.

Además, realizar un balance social supone un coste en términos de tiempo y dinero que muchas entidades no se pueden permitir (Leat, 1996). Otra desventaja que se le

achaca es su carácter unilateral ya que en principio el balance social no lo realiza una empresa auditoria (tal como sucede con la auditoria social) lo que le quita credibilidad y utilidad frente al resto de agentes implicados (Parra Luna, 1984).

También encontramos otra limitación identificada en el balance social como sería su falta de estandarización. En este sentido Salas Puig (1983, p. 590) dice que;

> La operativización del término balance social se resiente porque, en definitiva, nos remitimos a un concepto variable no definido, o mejor aún, con exceso de definiciones. Un concepto que no está plenamente aceptado y que, en cualquier caso, podemos decir que la responsabilidad social de la empresa depende, en primera instancia, de la propia empresa.

Autores como (Ribas Bonet, 2001) ven razones de tipo cultural para justificar el poco éxito de la práctica del Balance Social, ya que tradicionalmente el sector social ha pecado de una falta de control por entender que la acción social era garantía de honradez. Además, autores como Cea García (1980) consideran que, en temas sociales es muy laborioso introducir elementos de cambio. Para incorporar un proceso de balance social se debe comenzar por convencer sobre la utilidad del mismo a sus dirigentes, a los interlocutores sociales, contables, etc. para que vean en su medición elementos fundamentales para mejorar la imagen y el funcionamiento de su entidad. (Marques, 1982). Es por ello que el proceso es lento ya que la entidad debe pasar por diversas fases desde que comienza a prestar atención a los aspectos sociales hasta que llega a integrarlos plenamente en sus decisiones y elabora un Balance Social de forma sistemática y asumida por sus directivos (García Echevarría, 1982).

En definitiva, se necesita tiempo para que la práctica del Balance Social se instale en el TSS. Hay distintas maneras de afrontar la rendición de cuentas y la transparencia desde las organizaciones no lucrativas. Un enfoque básico de la rendición de cuentas es el estricto cumplimiento de la legalidad, lo cual es un poco pobre para entidades de interés social. Un paso más allá es llegar a identificar una cierta conveniencia operativa, llevando a cabo acciones de rendición de cuentas porque implican ventajas para la organización. Finalmente, encontraríamos la visión que supone incorporar una cultura de transparencia de la entidad: se trata de hacerlo por una elección estratégica y actuar de manera transparente, haciendo una rendición de cuentas amplia y continuada. Esta opción ayuda al compromiso y a la sostenibilidad de la organización.

En conclusión, la rendición de cuentas y la transparencia se han convertido en un reto para las entidades del TSS. Se trata de un tema complejo que no tiene una respuesta

única, sino que está vinculado directamente a los valores de las organizaciones. Hoy en día no pueden ser consideradas como actividades adicionales en la organización, sino que la clave está en incorporarlas en la cultura de la organización, en sus valores y en su modo habitual de actuar.

La evolución de la cultura de la transparencia debe entenderse como un reto sectorial que afecta a todas las entidades, independientemente de su tamaño o ámbito de actuación. Es algo que está presente en la identidad y la razón de ser de las entidades del TSS. En definitiva, se trata de una evolución donde conviven diferentes ritmos y formas de afrontarla en función de la propia madurez organizativa y sectorial.

3.1.5. Otros retos del Tercer Sector Social

Para realizar un análisis con vistas al futuro de la situación del TSS, se proyectan distintos escenarios posibles a partir de la identificación de variables clave en el desarrollo del sector; no se debate solamente el asunto de la financiación, sino que se habla de la transformación global del sector. Por este motivo han dibujado toda una serie de dimensiones a trabajar traducidas en retos a lograr para mejorar la competitividad del Sector:

FIGURA 10. *Retos y pistas para la transformación del Sector Social del futuro*.
(Obra Social La Caixa, ESADE Universitat Ramon Llull, PwC, 2013).

En el período 2008-2011 según el estudio que presentan en la ICE, Pierre Buffet, Juan José Rubio, y Simón Sosvilla (2013) durante la crisis se ha produce un decrecimiento del 2 por 100 en los ingresos del TS, que pasa de 8.519 a 8.112 millones de euros. Provoca a su vez, que la combinación de fuentes de ingresos tienda más hacia el

origen de carácter público. Esto se refleja en que mientras en el 2008 el 64 por 100 de los ingresos eran de carácter público, en 2011 ese porcentaje se sitúa en el 70 por 100. Diríamos por tanto que esa dependencia se ha ampliado, y esto no es innocuo, sino que comporta una serie de consecuencias como altas cargas de tareas burocráticas o aumento del endeudamiento a causa de los retrasos en el cobro de la deuda. Así que la crisis ha supuesto un elemento de cambio, en tanto que ha afectado y repercutido directamente en la gestión de las entidades con efectos tales como el encarecimiento del crédito, la reducción de programas sociales o la competencia entre instituciones por los fondos ofertados (2013, p. 84).

> La dependencia en el Sector Público es compleja para la gestión, lo que pasa es que esa dependencia hace que las entidades estén en una situación de confortabilidad, seguramente las entidades nos sentimos más cómodas presentándonos a concursos públicos con subvenciones, tenemos más experiencia en esta área, y por eso nos focalizamos en esa línea, pero el futuro está en la diversificación hacia un cliente privado (Raimon Martínez, Director General Fundació Futur, 2017: Inter. 4).

Pero, para avanzar en este sentido, el Director de la *Fundació Futur* recalca que en primer lugar es fundamental tener la propia organización "muy ordenada" y "preparada para dar datos" e información de forma también muy ágil y transparente, es decir tener la organización interna muy ordenada y conseguir generar resultados positivos. Esto permitirá aumentar los Fondos propios y afrontar un plan de estratégico de crecimiento, y así plantear nuevas estrategias de financiación externa.

Todo este panorama financiero adverso para el sector y "la previsible mayor demanda de servicios sociales está provocando que más del 50 por 100 de las entidades del TS estén recurriendo ya a la búsqueda de nuevas vías de financiación" (2013, p. 88). Ya en el *Libro Blanco del Tercer Sector cívico social en el 2003* exponían que a medida que aumentan las dimensiones presupuestarias de las organizaciones, y se es más independiente económicamente respecto a la Administración, mayor es la diversificación de los ingresos para la prestación de servicios obteniéndose oportunidades para nuevas fuentes de financiación (p. 274).

Es importante destacar, que en el año 2016 ha tenido lugar el *V Congreso* del Tercer Sector Social en el que se reclamó que "las políticas sociales se sitúen en el centro de todos los programes y proyectos políticos, y la reducción de las desigualdades se conforme como el objetivo primordial de los presupuestos públicos y de las políticas redistributivas de la riqueza" (*Taula d'entitats del Tercer Sector Social* de Catalunya, 2016). Fue entonces donde se acordaron los retos y objetivos fundamentales del Tercer

Sector para los próximos dos años, hasta la celebración del VI Congreso en el 2018 son los siguientes:

1. Vivienda.
2. Ocupación.
3. Integración social sanitaria.
4. Atención comunitaria.

Nos gustaría hacer especial mención a los siguientes, pues nos acerca más a nuestro objeto de investigación:

1. Transformación digital[54]. Integrar la tecnología móvil y digital en el funcionamiento y en los servicios que prestan las entidades sociales.
2. Capacidad Económica: Instrumentar mecanismos que estimulen la inversión privada en proyectos de las entidades sociales.
3. Concertación con las Administraciones Públicas: Implantar los nuevos 'conciertos sociales' para dar estabilidad a los servicios de las entidades, y destinar las subvenciones a la promoción y fomento de actividades.
4. Economía Social. Articular los actores de la Economía Social y conseguir una ley de la Economía Social.

Si nos fijamos por ejemplo en las entidades que componen el TSS, que se dedican principalmente a los campos de acción social, integración e inserción, y atención socio-sanitaria (82% de las entidades), se observa como, en coherencia con las nuevas demandas sociales y el contexto de crisis, las actividades dedicadas a la integración e inserción se han intensificado desde 2009, como refleja el aumento en 9,2 puntos del porcentaje de entidades que se dedican a ello. Asimismo, como reacción a los problemas de las personas afectadas por los desahucios, aparecen de forma notable entidades cuyo campo de actuación es la vivienda, que alcanza el 8,7% del sector en 2015, cuando en años anteriores era irrelevante.

[54] Las nuevas tecnologías permitirán la automatización de procesos, permitirán crear modelos más sostenibles y que seamos más efectivos con nuestra toma de decisiones.(…) Las competencias tecnológicas van a ser básicas para todas aquellas personas que pasan por el proceso de inserción. (Raimon Martinez, Director General Fundació Futur, 2017:Inter. 8).

TABLA 10. *Distribución porcentual de las entidades del TSS, según campo de actuación. Años 2015, 2011 y 2009*.

(Plataforma de ONG de Acción Social, Plataforma del Tercer Sector, EEA Grants, 2015).

	2015	2011	2009
Acción Social	34,7	38,6	45,3
Integración e inserción	27,4	23,2	18,2
Socio-sanitario	19,8	22,1	15,5
Vivienda	8,7	0,1	0,3
Cooperación internacional	4,4	3,4	4,0
Derechos humanos	3,5	2,0	2,1
Participación	1,1	3,3	2,1
Medioambiental	0,1	0,2	0,0
Otras	0,4	7,2	12,4
Base (n)	408	716	819

Los resultados de 2015 muestran que las familias, las personas con discapacidad y la población general continúan siendo los grupos prioritarios de personas beneficiarias, con un porcentaje de entidades dedicadas a ellos del 41%, 37,1% y 26,3% respectivamente, aunque con una evolución desigual.

TABLA 11. *Porcentaje de entidades, según el grupo prioritario de personas beneficiarias de su acción. Años 2015 y 2011*.

(Plataforma de ONG de Acción Social, Plataforma del Tercer Sector, EEA Grants, 2015)

	2015	2011
Familias	41,0	41,3
Personas con discapacidad	37,1	45,7
Población en general	26,3	34,0
Niños	23,7	19,3
Jóvenes	23,5	22,9
Personas en situación de dependencia	12,8	*
Personas con drogodependencias/adiciones	11,5	8,7
Personas inmigrantes	9,5	9,5
Mujeres	9,3	11,9
Personas en situación pobreza/marginación	8,7	15,6
Voluntarios/as y otros profesionales	8,6	13,3
Personas mayores	7,0	19,1
Personas desempleadas	4,4	7,8
Reclusos/as y ex-reclusos/as	3,9	3,9
Personas sin techo/hogar	2,1	2,8
Pertenecientes a minorías étnicas	2,0	1,4
Personas maltratadas	1,9	2,9
Personas que ejercen prostitución	1,9	1,9
Personas en situación de emergencia (catástrofes)	0,6	0,6
Refugiados/as, demandantes de asilo	0,4	0,5
Gays, lesbianas, transgénero	0,0	0,7

Si bien se han comentado y actualizado los retos detectados por el Sector, es importante decir que ya en el *IV Congreso Tercer Sector Social* identificaban algunos puntos clave para avanzar en el bienestar e igualdad en Catalunya. En este sentido se planteaba cual era el papel del Tercer Sector (CAREC, Catalunya Objectius de futur, 2012):

- Tercer sector parte clave del capital social catalán.
- Contribuir a identificar necesidades sociales, operan desde la proximidad y la atención a las personas y desarrollan relaciones de confianza basadas en unos valores compartidos.
- Objetivo: fortalecer el tejido asociativo del tercer sector con la complicidad de las administraciones públicas.
- Retos: diversificar financiación, gobernanza, colaboración entre entidades y la comunicación.

Como se puede observar, ya entonces se vislumbraba el área financiera como punto débil a intervenir.

> A las entidades del Tercer sector les pasa lo mismo que a las PYMEs y micropymes catalanas. Respecto a este sector de PYMEs y micropymes catalanas, destacaría la necesidad de profesionalización de la gestión y en muchos casos la capacidad para poder absorber la tecnología por la falta de financiación y de capacidad económica. (Daniel Marco, Director Smart Catalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Interv.2).

Siguiendo esta línea plantea que la diferencia entre ambos, es que la pequeña empresa finalmente se ha de adaptar por necesidad de subsistencia, y las entidades del Tercer Sector al tener dependencia de la Administración el cambio es más lento.

Por este motivo se elabora en junio de 2013 por la *Mesa* un documento sobre los retos urgentes y visión a largo plazo para presentar soluciones financieras para el Tercer Sector. Se detecta la complejidad en cuanto a la financiación por la que atraviesan las entidades sociales catalanas. De hecho, dada la situación, se impulsa en el 2014 una cooperativa sin ánimo de lucro, llamada *Finan3*[55]*,* y conjuntamente con las federaciones que forman parte tiene como objetivo fortalecer las capacidades económicas y

[55]La Red Finan'3 es un espacio de encuentro de aquellos actores implicados en el fortalecimiento financiero del Tercer Sector Social catalán. Una organización al servicio del Tercer Sector Social de Cataluña que facilita el acceso a la financiación de las entidades, impulsando la creación de nuevas fórmulas de financiación, canalizando el ahorro solidario hacia la financiación de proyectos sociales, y contribuyendo de esta manera en la mejora de la gestión de las entidades y acompañándolas en el desarrollo de nuevos proyectos (Finan3, Impuls solidari per enfortir el Tercer Sector, 2017).

financieras del TSS. Se trabaja con una visión de largo plazo, y búsqueda de soluciones alternativas financieras. En este caso el planteamiento que nace a iniciativa del TSS, una vez más está muy condicionado por la implicación económica directa de la Administración, que hasta el momento no ha sido viable gestionar, y no ha permitido avanzar en el proyecto.

El informe (2013, p. 5) constata que, "*el escenario de los próximos años supone un cambio de paradigma en relación a la realidad que conocíamos hasta ahora referente a las políticas sociales"*. Así mismo las principales deficiencias detectadas en las entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, en el ámbito económico-financiero, son las siguientes (p. 7):

- Baja calidad de las garantías, lo que conlleva mayor dificultad de acceso al crédito.
- Escasa capitalización o escaso volumen de fondos propios. Esta realidad se debe a que las entidades del Tercer Sector tienen a menudo muchas dificultades para generar excedentes que refuercen sus fondos propios. Y en el actual contexto de crisis, la baja generación de excedentes todavía se ha acentuado, situando a muchas entidades en pérdidas. A esto hay que sumar que la naturaleza jurídica de la gran mayoría de entidades del Tercer Sector, que son asociaciones o fundaciones, no es propicia para conseguir aportaciones externas de fondos propios con carácter de capital.
- Insuficiente desarrollo de modalidades de financiación alternativas a las tradicionales.
- Carencias en la gestión económica y financiera de las entidades.

Para hacer frente a esas deficiencias presentan una serie de posibles soluciones, y así combatirlo (p.8):

- Incrementar los fondos propios de las entidades: Capitalización es un aspecto esencial para la solvencia y la fortaleza económica de cualquier entidad social, especialmente en un contexto de retrasos generalizados en los pagos de las Administraciones y de restricción del crédito bancario. "No siempre la generación de excedentes ha sido bien vista en el ámbito social, pero es

totalmente necesaria para conseguir la solidez económica y la continuidad futura de cualquier entidad." (2013, p.7).

- Utilizar mecanismos alternativos de financiación:

    - Emisión de Títulos Participativos: son emisiones de deuda, con un vencimiento determinado y retribuidos a un determinado tipo de interés.
    - Las Garantías Mancomunadas, como por ejemplo la cooperativa de servicios *COOP57.*
    - Los Depósitos Colectivos pignorados[56], ésta fórmula la emplea la banca ética FIARE.
    - Los Grupos de Ahorro Solidario Territorial, como referente se encuentra el movimiento francés "*Les Cigales".*
    - Modalidades de captación de recursos por Internet.
    - El Capital Riesgo Social[57].
    - Recurrir a servicios de acompañamiento e intermediación financiera[58].

Entre las dificultades de financiación de los proyectos sociales, y con el objetivo de atraer a inversores, está el rendimiento económico, y la falta de innovación digital por parte del Sector Social.

> En el mundo del social acaban viniendo ofertas tecnológicas con una perspectiva muy de visión social, pero les falta la perspectiva más económica que permita la sostenibilidad de los proyectos; no es un sector donde vayas porque piensas que vas ganas dinero, las innovaciones tecnológicas suelen venir de empresas que tienen una relación con el sector y que han desarrollado una visión que se adapta a estos segmentos, pero no una visión orientada a ganar dinero; (…) Son gente de la tecnología pero que tiene una cierta sensibilidad y tiene algún vínculo, porque suelen crear "herramientas", (…) pero son "herramientas" débiles de escalar, son herramientas que se han desarrollado para una limitada aplicación y que son difíciles de replicar, de ganar mucho volumen que facilite su sostenibilidad económica a largo plazo. (Daniel Marco, Director Smart Catalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter. 4).

[56]Se basa en la constitución de un depósito nutrido con la aportación de un colectivo de personas implicadas en la entidad a financiar.

[57]Son fondos de capital que invierten en proyectos innovadores que crean valor social y medioambiental. Las inversiones del capital riesgo social buscan un impacto social y/o medioambiental positivo.

[58]Como experiencia de éxito presentamos France Active como servicio que facilita el acceso al crédito a las entidades del Tercer Sector Social de Cataluña http://www.franceactive.org/

3.1.6. Impacto de las tecnologías en el Sector Social

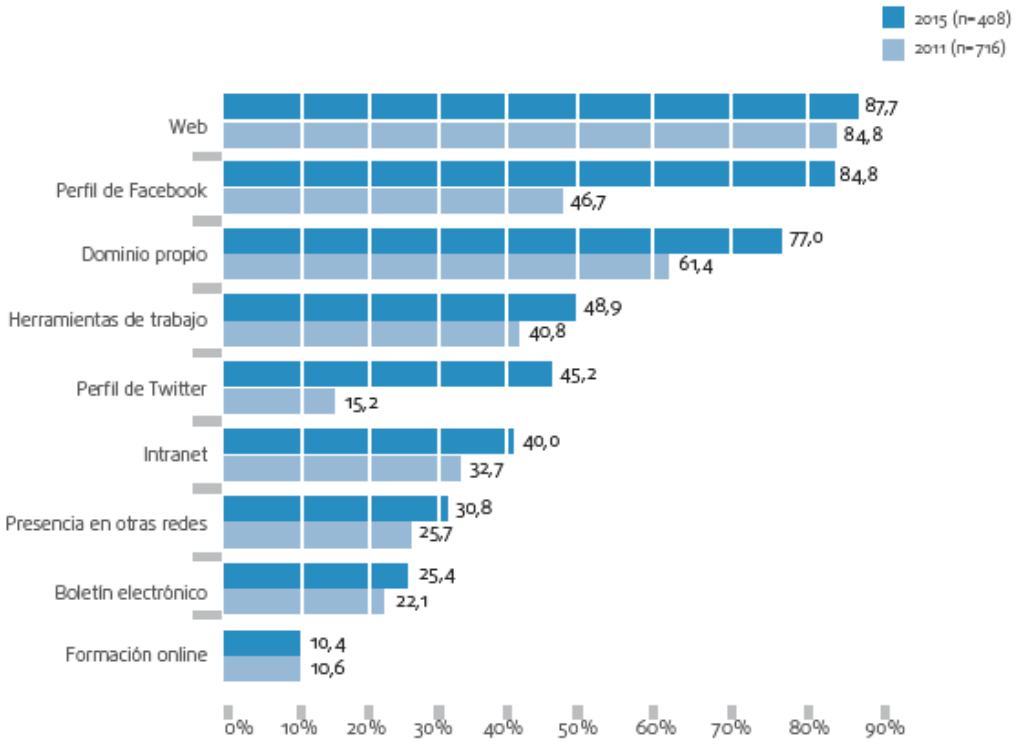
La obtención, tratamiento y transmisión de la información que supone la comunicación constituye para la actividad del ejercicio profesional una pieza vital. Actualmente la integración de la tecnología se reduce al modelo de gestión (Goñi, 2008):

- Como un contenedor para la comunicación que fluye en y para la coordinación entre los agentes implicados.
- Como un recurso de almacenado, gestionado, trabajando en términos de eficiencia.
- Actualización y revisión de Servicios/prestaciones, con el fin que la tramitación sea más ágil, con transparencia informativa, acceso abierto (descentralización de tascas.

La incorporación de nuevas técnicas tecnológicas promueve la interacción recíproca, la colaboración y sinergia entre los agentes portadores o constructores de conocimiento. Facilita además, espacios de cocreación y coproducción con participación de las personas usuarias (Anexo 26).

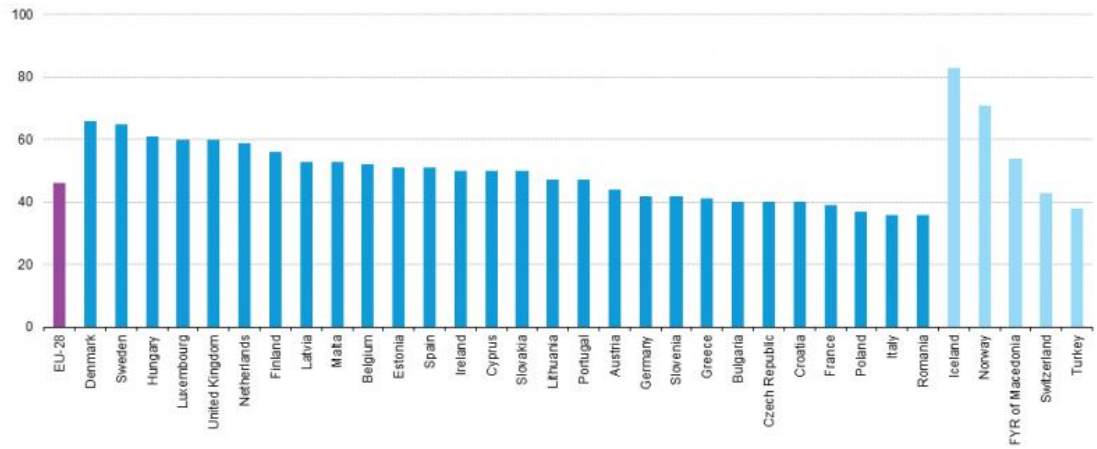
Según los datos de la "Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas" (INE), la proporción de empresas que utilizan redes sociales pasó del 29,1% en 2013 al 39,2% en 2015. Junto a ello, también es posible que el sector se vea envuelto en la presencia de los últimos años de movimientos sociales ligados a las tecnologías, como es el caso del 15M y las movilizaciones post-15M.

GRÁFICA 20. *Porcentaje de entidades del TSS con herramientas tecnológicas.*
(Plataforma de ONG de Acción Social, Plataforma del Tercer Sector, EEA Grants, 2015)



En la gráfica 20, se ha tenido en cuenta el porcentaje de entidades del TSS que durante los años 2011 y 2015 disponen de las herramientas tecnológicas expuestas en la gráfica.

GRÁFICA 21. *Las personas que utilizan el internet para la participación en las redes sociales en el 2014 a nivel europeo (% de personas de 16 a 74 años de edad)*.
(Eurostat, 2015).



Se defiende la idea de la digitalización no como finalidad sino como un vehículo. Y es que "*la tecnología por la tecnología no tiene sentido si no mejora la calidad de vida de las personas*" (*M4Social*, 2017).

> La evolución llegará cuando se haga este cambio de mentalidad y pensamiento que asimile que invertir en tecnología me hará ser más eficiente, podré tener mayor impacto, y podré ofrecer mejor servicio. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Interv. 6).

Recientemente la "Taula d'Entitats del Tercer Sector"[59] presenta en marzo de 2017 un informe con los resultados de un trabajo analítico sobre las necesidades de las entidades del Tercer Sector Social de Catalunya en tecnología móvil, digitalización y TIC. Éste trabajo diagnóstico no se realizaba en el Sector desde que en el 2011 *DEP Institut* desarrolló un estudio sobre las necesidades y competencias tecnológicas en el ámbito de los servicios sociales[60]. En su momento se detectó que entre las necesidades del sector se encontraba la falta de perfiles tecnológicos especializados y de indicadores de evaluación, desconocimiento del mercado, resistencias al cambio[61], o la poca cultura digital.

Conclusiones sobre el diagnóstico de necesidades y competencias tecnológicas en el ámbito de servicios sociales:

Cuadro 9. *Diagnóstico de necesidades y competencias tecnológicas del Tercer Sector*.
(Elaboración propia a partir de DEP Institut, 2011)

Gestión de la información	Recogida de la información como un trámite Falta de estándares Ineficiencia
Liderazgo y gestión del cambio	Resistencias Fragmentación Desinformación Personas motivadas

[59]Es una institución nacida en 2003 con el objetivo de agrupar y representar el conjunto de las entidades no lucrativas que actúan en la defensa de los derechos sociales y la atención de las personas en Cataluña. Está formada por más de 3.000 entidades sociales no lucrativas (asociaciones, fundaciones, cooperativas y empresas de inserción), por medio de 35 federaciones y organizaciones miembros. Véase en http://www.tercersector.cat.

[60]El Observatorio del Tercer Sector realiza en el mismo año 2011 un análisis sobre "El ámbito económico-financiero de las entidades del Tercer Sector". Entre los retos apuntan a la superación de la dependencia de las entidades del tercer sector respecto de la financiación pública. En el actual contexto de crisis económica, esta dependencia está agravando la situación económico-financiera de muchas organizaciones, hecho que pone de relieve la importancia de trabajar activamente para conseguir una mayor diversificación de las fuentes de financiación, incidiendo de forma especial en la captación de fondos privados (ya sea del sector empresarial como de donantes particulares).

[61]En el Libro Blanco del Tercer Sector del 2003 se hacía mención a esas resistencias en cuanto a la innovación, en dónde hay que cambiar frases como "siempre lo hemos hecho así" justificando el inmovilismo, y en este sentido se habla de ser capaces de pensar en términos de calidad, impacto, ocapacidad de entusiasmar a la sociedad (p. 263).

Cultura de la evaluación	Análisis ligado a la financiación Poca implementación mejora continua Falta de indicadores
Infraestructuras tecnológicas	Disparidad de herramientas Desorientación Necesidades similares
Recursos	Recursos económicos limitados Inequidad Nivel de competencias heterogéneo Falta de perfiles tecnológicos especializados
El papel del sector tecnológico	Poco nivel de tecnificación Cultura cliente-proveedor Desconocimiento del mercado Existencia de referentes

Utilizando los datos extraídos en esa primera aproximación se realiza una comparativa cinco años después, para averiguar si los objetivos de actuación que se enunciaron se han llevado a cabo, con el objetivo de extraer una fotografía de la realidad presente y conocer cuáles son los retos en la innovación tecnológica del Sector Social.

Una vez ejecutada la investigación, las necesidades donde más se ha avanzado son, de más a menos, las que se señalan a continuación (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2017, p. 9):

1. Uso de aplicaciones y herramientas específicas de gestión para las entidades de Tercer sector (ERP, CRM, gestión de RRHH y voluntarios, financiación...).

2. Potenciar las habilidades y competencias tecnológicas de los profesionales del sector (comunicación y formación).

3. Aprovechar la facilidad de conocimiento de experiencias innovadoras y herramientas tecnológicas que se utilizan en el sector (comunicación y formación).

4. Uso de estándares en la recogida de datos y gestión de la información en entidades y con la administración (gestión).

5. Reducir las resistencias por parte de profesionales y organizaciones a la incorporación de las tecnologías (comunicación y formación).

6. Contar con perfiles profesionales tecnológicos especializados en las entidades (comunicación y formación).

Donde se ha avanzado menos, por orden de menor a mayor, es en (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2017, p. 10):

1. Tener datos que califiquen y cuantifiquen la dimensión y características del mercado actual y potencial de la tecnología en el tercer sector (evaluación).

2. Incrementar los recursos económicos para implantar nuevas tecnologías (provisión).

3. Adopción de indicadores de gestión y análisis coste-beneficio (evaluación).

4. Reducir las desigualdades entre entidades en el acceso a las tecnologías (provisión).

5. Implantación de unas directrices únicas y claras (o unos criterios objetivos) en relación a la implementación de las tecnologías en las organizaciones (provisión).

Los objetivos definidos en 2011 con un grado de consecución bajo a día de hoy son, por orden de menor a mayor logro: la cooperación; el uso de la tecnología como elemento de ahorro; el liderazgo tecnológico; y finalmente el desarrollo e implantación de tecnologías adaptadas al sector.

Cuadro 10. *Objetivos alcanzados*.
(Mobile World Capital y Taula d'Entitats del Tercer Sector, 2017).

NIVEL DE ALCANCE ALTO	***NIVEL DE ALCANCE MEDIO***	***NIVEL DE ALCANCE BAJO***
-Situar a las personas en el centro de la gestión, la provisión y la comunicación. - Sensibilizar y formar en competencias y habilidades profesionales.	Desarrollar e implementar tecnología adaptada al sector	- Trabajar el liderazgo tecnológico en las entidades - Utilizar la tecnología como elemento de ahorro - Unir esfuerzos: Tercer sector, administraciones e industria TIC para desarrollar e implementar la tecnología

Si bien los encuestados perciben la tecnología como una oportunidad, y como un valor de futuro, aún existen resistencias para incorporar esos cambios al Sector Social. Además, perciben que uno de los aspectos precursores de ese cambio son las administraciones públicas, y que además para poder alcanzar los objetivos es necesaria la cooperación y colaboración con empresas del sector mercantil, otras administraciones y otras entidades del sector para conseguir así poder implementar y desarrollar nueva tecnología (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2017, p.14).

> El Sector quiere cambiar, se está abriendo poco a poco, pero todavía hay que acometer un cambio de mentalidad muy importante. Deberíamos cooperar mucho más entre nosotros, buscar un impacto social compartido y disminuir la dependencia de las subvenciones. El objetivo es aportar valor social y la Administración también querrá optimizar el rendimiento social de las inversiones que haga, también querrá medir de forma objetiva cuál es el impacto, existe un tema de corresponsabilidad de todo lo que hacemos y se avanzará en la objetividad del análisis. (…) El cambio para optimizar la gestión y mejorar la eficiencia lo tenemos que hacer entre todos. (Raimon Martínez, Director General Fundació Futur, 2017: Inter. 6).

La visión general del impacto y los retos de tecnología en el TSS se ha presentado anteriormente, pero la realidad es que ya existen casos de éxito en el sector que son intensivos en su uso, como son los presentados por el *Mobil World Congress* en el año 2016*:*

- *MSchool* con niños de 10-16 años. Caso de colaboración Público-Privada.
- *YOMO* Barcelona (Feria del móvil – Ciencia y Tecnología- para jóvenes).
- Igualdad de género *Woman for Technology.*

El área del Tercer Sector Social que más se ha visto mayor beneficiada en el territorio Español por el impacto de la tecnología ha sido el de la movilidad y atención a personas con discapacidad.

> La línea de atención a las personas con discapacidad tenemos grandes iniciativas en materia de accesibilidad, aquí sí que hay una explosión de tecnologías, y tiene mucha relación con el Smart City, tiene relación con el gran impacto que tiene el Mobile World Congress, y el Smart City Congress. Estos dos acontecimientos importantes que vive la ciudad, hacen que también haya un "caldo de cultivo" de nuevas propuestas y de ideas innovadoras. (Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 14)

Además, se detecta un gran mercado por aprovechar en beneficio del colectivo de personas que necesitan atención y cuidados: "un gran reto que sería incorporar la

domótica y toda la tecnología necesaria para dar un salto muy positivo en la promoción la vida independiente." (Lamiel, 2017: Inter. 10).

Remarcar iniciativas como: *Tur4All Turismo para todos, Mapp4all-Mapa para todos, App&Town Transporte Público, Esaccesible App, Accessibility (*Ayuntamiento de Barcelona, Apps municipales, 2017).

> Estas nuevas iniciativas tecnológicas deben saber penetrar en el mercado social, para que se incorporen y mejoren el bienestar de los colectivos. (…) La atención a las personas, también está haciendo dando un salto cualitativo con "inventos" varios, con tecnologías diversas que aparecen, y que por tanto podrían dar unas soluciones muy interesantes en lo que es la atención a las personas. (Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 6).

Se hace expansiva la falta de una cultura digital y de valor de transferencia. La cuestión reside en ¿qué ingredientes son necesarios para lograr esa cultura digital? Los expertos que dinamizaron la *Jornada M4Social 2016*, señalaron la cultura, los hábitos y el interés. Por esta razón es vital determinar cuáles son las necesidades de cada entidad y de los usuarios que atienden, para poder posteriormente definir prioridades, buscar "*partners"* y formalizar un plan de acción.

Así mismo, estos expertos lanzaban las siguientes preguntas al aire: ¿Qué puede cubrir o aportar la tecnología en lo social? Para poder dar respuesta, se resalta que se debe partir de la voluntad, la curiosidad, y sobre todo se remarca la importancia de estar al día.

Grandes son las carencias del Sector Social en este sentido, como la falta de conocimientos suficientes en cuanto a la conectividad o la necesaria transformación del modelo de intervención; la colaboración entre departamentos y la difusión de experiencias se ve mermada por la falta de coordinación y trabajo en equipo. Es curioso como a pesar de los movimientos y esfuerzos producidos en esta línea en los últimos años, según el estudio del Impacto de la crisis en el Tercer Sector en Acción Social (2015), no se han dado progresos significativos por lo que compete a adhesión e integración. Incluso exponiendo datos de cómo 8 de cada 10 entidades se organizan en red con otras entidades, ya sea para mejorar el posicionamiento en el sector o mejorar sus actividades operativas, no se consigue un cambio real. A lo que Isabel Sierra (2017: Interv. 14) sostiene que, "*las entidades no deberían pensar cómo vuelven al pasado sino de aprender del pasado y ajustar tanto dimensiones como actividad a un modelo sostenible y que tenga un rendimiento económico y social a largo plazo*".

Un elemento indispensable para la incorporación de la vertiente tecnológica en el sector de forma transversal consiste en la elaboración de una política tecnológica sostenida por una visión de trabajo conjunto.

Profundizando en ésta falta de estrategia tecnológica, se le suma la dificultad de entendimiento, refiriéndonos con ello al lenguaje utilizado, dada la diferencia que se puede dar a nivel de conocimientos y terminología entre los técnicos sociales y los informáticos. Por este motivo, se apuesta por la formación de los técnicos y de los usuarios, trabajando por ajustar las herramientas tecnológicas al servicio de las personas.

> Las principales dificultades es no poder conocer cuál será la tecnología que se impondrá para cada necesidad y que puede convertir en obsoleta cualquier iniciativa; la evolución meteórica de diferentes sistemas es un drama para las decisiones de implantación para la Administración. Por este motivo pedimos mayor análisis para no correr riesgos (o minimizarlos), y les pedimos que nos argumenten de forma sólida las razones para que su solución tecnológica va a ser la que se impondrá a medio y largo plazo. (Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 16)

La responsabilidad y exigencia con la que conviven los trabajadores del Tercer Sector es muy alta debido a la labor que ejercen, y las decisiones que se tomen respecto a los presupuestos son vitales:

> El Tercer Sector está desbordado a nivel de necesidad social y los gastos para el funcionamiento diario aumentan, y en según qué ámbitos recortar gasto para invertir en una tecnología si no cubres a corto plazo no es viable. Es necesario que tengan una estrategia clara, y definir un programa, un plan, y entonces captar gente con capacidades (y sensibilidad). Tener gente que lidere estos procesos y buscar asesoramiento muy especialista y profesional, en muchas ocasiones creo que es difícil porque en el Tercer Sector está acostumbrado a relacionarse básicamente con otras entidades sin ánimo de lucro. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Interv. 6).

Existe también una clara resistencia al cambio, pero ésta se debe a la propia adaptación; lo positivo es la consciencia del no aprovechamiento de los recursos de la red, con lo cual se parte entonces de un espíritu crítico y de la intencionalidad de mejorar la praxis. Los ponentes reforzaban la idea de innovar, y para conseguir hacerlo se cometerán errores "*sino es que no estamos innovando, han de surgir tensiones*" por ello todos los procesos de actuación han de incorporar criterios de trazabilidad, hablaríamos de procesos de aprendizaje y mejora continua.

Alguna de esas resistencias que persisten para la incorporación de la tecnología es la posible vulneración de derechos, como puede ser el de la confidencialidad de datos, pues a este concepto van ligados toda una serie de valores propios del Tercer Sector Social, como la confianza o el respeto a los espacios entre profesionales y usuarios.

Por todo ello, es fundamental que el TSS reconozca su utilidad y las aportaciones que pueden aportar si participan en la transformación digital[62], pudiendo añadir mayores dosis de participación, implicación, visión comunitaria y gobernanza.

> El sector social se ha de reivindicar como sector, y esto implica profesionalizarse, implica tener buena una gestión y adaptarse al cambio de hábitos; el sector salud es un ejemplo, muypotente... hay oferta tecnológica muyvariada y quizás el proceso que han seguido puede servir de imagen para el sector social. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter. 16).

En ésta línea, varios de los entrevistados destacaban la importancia de liderar el cambio del Sector, desde el propio sector, es decir que fuesen los mismos trabajadores quiénes detectando una necesidad incorporasen la perspectiva tecnológica, pues lo que se está produciendo es que las iniciativas y propuestas están viniendo por parte de los tecnólogos. Y es que preguntando a referentes de la Administración exponían:

> (…) cada vez más es el propio desarrollador quien tiene una actitud mucho más social. Se ha informado y conoce muy bien de qué habla, seguramente ha hecho un trabajo de campo previo muy intenso de las necesidades del ámbito social. **(**Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter.8). (…) los tecnólogos han hecho el trabajo de pensar en las personas con necesidad yla atención social, pero el ámbito de la atención social todavía no piensa en la tecnología como solución. Se están haciendo esfuerzos por parte de la Taula del Tercer Sector para conseguir ese objetivo que parece bastante necesario. Como parte positiva es que los tecnólogos, los desarrolladores, los propietarios o inventores de la tecnología sí que incorporan el componente social y en algunos casos de manera detallada. (Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 10)

Por este motivo se hablaba de reivindicar,

> Lo primero que tienen que hacer las entidades del Tercer Sector es pensar en su autodefinición, creo que la realidad económica en la que se sostienen puede hacer que no piensen en lo que son, y por qué están. Ha habido una evolución, de muchos años atrás, desde que surgieron entidades desde las asociaciones de vecinos en los años 70 o antes y que después fueron derivando hacia la prestación de servicios. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 10).

[62]Se reflexiona también sobre si se está haciendo un uso adecuado de la tecnología, y si ésta solo ha de limitarse al terreno de los negocios. Este planteamiento des de nuestro punto de vista es muy interesante y nos gustaría dejar abierto para poder contrastar con la opinión de los entrevistados.

Bajo este paraguas, Isabel Sierra comenta que es fácil confundir a la ciudadanía respecto a las distintas entidades sociales, señalando la necesidad de diferenciar legalmente las entidades reivindicativas, y sin ánimo de lucro, de las prestadoras de servicios públicos. Esto nos lleva al siguiente punto en el que trataremos la normativa en el sector.

3.1.7. Legislación Tercer Sector Social

Hace años que en el TSS ha tomado conciencia de la relevancia que tiene la transparencia para conseguir confianza social, sin embargo, a pesar de no tratarse de un tema nuevo, han sido los últimos acontecimientos (corrupción, estafas…) los que han focalizado la atención del legislador en la búsqueda de leyes que ofrezcan garantías a la sociedad civil.
Son leyes pensadas para la Administración Pública que acercan las obligaciones de transparencia a las entidades del TSS por el hecho de que muchas de ellas se alimentan de la financiación pública. Sin embargo, la transparencia para el Tercer Sector es mucho más que el cumplimiento de una serie de obligaciones legales.

En la última década, se han hecho esfuerzos destacados desde el propio sector, para desarrollar herramientas, códigos éticos y publicaciones sobre lo que se debía de hacer al respecto. De hecho, que se legisle sobre una cuestión alineada con nuestros valores, como es la transparencia es una oportunidad que no debe desaprovecharse. Así, a pesar de que estas leyes de transparencia no hayan sido pensadas para el TSS no dejan de ser una oportunidad para avanzar y continuar desde las entidades con el liderazgo social de transparencia organizativa.

Las Fundaciones son por antonomasia las organizaciones que mejor representan al Tercer Sector Social, ya que han sido creadas para cumplir con una función social. En este sentido, la normativa vigente se ha ocupado de la rendición de cuentas, explicación de sus actividades y cumplimiento de sus objetivos:

Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, ha incorporado en su artículo 25. "Contabilidad, auditoría y plan de actuación" las obligaciones que tiene el Patronato en relación a sus deberes de transparencia de cuentas:

> Las fundaciones deberán llevar una contabilidad ordenada y adecuada a su actividad, que permita un seguimiento cronológico de las operaciones realizadas. Para ello llevarán necesariamente un Libro Diario y un Libro de Inventarios y Cuentas Anuales. Las cuentas anuales, que comprenden el balance, la cuenta de resultados y la memoria,

> forman una unidad, deben ser redactadas con claridad y mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la fundación. La memoria, además de completar, ampliar y comentar la información contenida en el balance y en la cuenta de resultados, incluirá las actividades fundacionales, los cambios en sus órganos de gobierno, dirección y representación, así como el grado de cumplimiento del plan de actuación, indicando los recursos empleados, su procedencia y el número de beneficiarios en cada una de las distintas actuaciones realizadas, los convenios que, en su caso, se hayan llevado a cabo con otras entidades para estos fines, y el grado de cumplimiento de las reglas establecidas en el artículo 27 de la presente Ley.

Por su parte el Real Decreto 1337/2005 en el que se incorpora el Reglamento de las Fundaciones describe las actividades a desarrollar distinguiendo entre actividades propias y mercantiles en su artículo 30. Deberá contener la siguiente información:

a. Identificación de las actividades, con su denominación y ubicación física. Para cada una de las actividades identificadas, se especificarán:

    - Los recursos económicos empleados para su realización, con separación de las dotaciones a la amortización y a la provisión de los restantes gastos consignados en la cuenta de resultados. A su vez, se informará de las adquisiciones de inmovilizado realizadas en el ejercicio, de la cancelación de deuda no comercial y de otras aplicaciones.

    - Los recursos humanos, agrupados por las siguientes categorías: personal asalariado, personal con contrato de servicios y personal voluntario. Se especificará su dedicación horaria.

    - El número de beneficiarios o usuarios de sus actividades propias, diferenciando entre personas físicas y jurídicas.

    - Los ingresos ordinarios obtenidos en el ejercicio, respecto a las actividades mercantiles.

b. Identificación de los convenios de colaboración suscritos con otras entidades; se dará una valoración monetaria a la corriente de bienes y servicios que se produce.

c. Recursos totales obtenidos en el ejercicio, así como su procedencia, distinguiendo entre rentas y otros ingresos derivados del patrimonio, de prestación de servicios, de subvenciones del sector público, de aportaciones privadas y de cualquier otro supuesto.

d. Deudas contraídas y cualquier otra obligación financiera asumida por la fundación.

e. Recursos totales empleados en el ejercicio, distinguiendo entre gastos destinados a actividades propias, mercantiles y otros gastos.

f. Grado de cumplimiento del plan de actuación, indicando las causas de las desviaciones.

Como se puede observar, a nivel legal se produce una exigencia de información que era impensable hace unos años y que nos hace pensar en un afianzamiento progresivo en la transparencia de la actuación social de este tipo de entidades. Esta regulación exhaustiva es el punto de partida básico que permite avanzar en la implementación del balance social como documento de gestión y de difusión de la fundación.

3.2. Colectivos vulnerables

> Si no se pone especial cuidado y atención, estas nuevas tecnologías podrán generar nuevas desigualdades, con unos pocos ganadores selectos y muchos perdedores […] serán necesarias [...] ideas originales para desarrollar estas tecnologías según patrones de libre acceso y emplearlas de manera que respondan a las necesidades de las personas en los países en desarrollo. (Ramalingan, 2016).

La sensación de vulnerabilidad, según expresa Subirats (2014, p. 137) se amplía con más fuerza que nunca en el conjunto de la población, debido a:

> (…) a la creciente precariedad en las condiciones de trabajo, la degradación o debilidad de los lazos familiares y comunitarios, las dificultades de acceso a la vivienda y las deficientes condiciones de habitabilidad de muchos edificios e incluso barrios. Así, los más jóvenes topan con grandes obstáculos para encontrar trabajo estable, mientras los de mayor edad malviven con una pensión de subsistencia, sin conocidos o familiares a los que recurrir.

La intensidad y la prolongación de la crisis ha provocado, en primera instancia, un incremento tanto de las situaciones de vulnerabilidad social, como de la intensidad de las mismas (Plataforma de ONG, Plataforma Tercer Sector & EEA Grants, 2015).

3.2.1. ¿Qué es vulnerabilidad?

Existen diversas definiciones acerca el concepto vulnerabilidad, podríamos diferenciar dos grandes tipos: humanas y sociales (éstas últimas son las que profundizaremos). Desde la Cruz Roja se remarca que es un concepto relativo y dinámico en el que intervienen dos componentes explicativos: por un lado, la capacidad disminuida de una

persona o un grupo de personas (familia/comunidad) para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana (evento económico y social de carácter traumático), y para recuperarse de los mismos. Y por otro, las personas que viven en aislamiento, inseguridad e indefensión ante riesgos, traumas o presiones (Cruz Roja, 2017).

Ceniceros (2003), por su parte expone la *zona de vulnerabilidad* se caracteriza por la precariedad y la fragilidad tanto con relación al empleo como con los apoyos relacionales (Castells, 1995; García Roca, 1996).

La vulnerabilidad, entonces podría ser entendida como una condición social de riesgo, de dificultad, que inhabilita e invalida, de manera inmediata o en el futuro, a los grupos afectados, en la satisfacción de su bienestar –en tanto subsistencia, y calidad de vida- en contextos socio históricos y culturalmente determinados (Perona et al., 2000).

El grado de vulnerabilidad de las personas y el alcance de su capacidad para resistir y hacer frente a los peligros y recuperarse de los desastres dependen de factores físicos, económicos, sociales y políticos.

Un aspecto relevante es que, dado que la población en situación de vulnerabilidad social en España no está censada como tal, se toma como referencia para su estimación el cálculo del INE-EUROSTAT, FOESSA y el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social (PNAIN) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

La población española en situación de exclusión se multiplica significativamente durante el periodo de crisis, tal y como se ha podido comprobar en el capítulo 1. Según los datos de las Encuestas sobre la Integración y Necesidades Sociales de la Fundación Foessa (EINS-FOESSA), se puede concluir el enorme deterioro de la cohesión social en España durante los últimos 7 años, con un incremento notable de la exclusión social, cada vez, más grave y más extensa. El VII informe afirmaba que sólo uno de cada tres personas en España está totalmente integrado en la sociedad (34,3%) 16,5 puntos menos que en el 2007. Y que, por tanto, las grietas de cohesión social son ahora más amplias: la fractura social se ha ensanchado un 45% en este periodo.

Los nuevos procesos de exclusión, y su mayor extensión social, están provocando más necesidades de atención a la población que hace que se incremente la demanda a los

distintos servicios que prestan las entidades y administraciones municipales. Entre los colectivos contemplados en los Planes Nacionales de Acción Europeos están:

Cuadro 11. *Colectivos vulnerables según los Planes Nacionales de Acción Europeos*. (J. Subirats, dir., 2004).

Colectivos contemplados por menos de 5 países	*Colectivos contemplados por entre 5 y 10 países*	*Colectivos contemplados por 10 países o más*
Personas pobres	Familias	Personas con discapacidad
Personas desempleadas	Personas mayores	Niños/Infancia
Prostitutas	Personas exreclusas	Personas inmigradas/asiladas
Viajeros	Personas con problemas psíquicos	Personas sin techo
Emigrantes retornados	Personas alcohólicas	Mujeres
Analfabetos	Minorías étnicas	Jóvenes
		Personas drogodependientes

3.2.2. ¿Quién es vulnerable?

> La palabra 'pobreza' es, sin duda, una palabra clave de nuestros tiempos, muy usada bien y mal por todos. Grandes sumas de dinero se gastan en nombre de los pobres. Millares de libros y consejos de expertos continúan ofreciendo soluciones a sus problemas. Sin embargo, resulta bastante extraño, que nadie, incluyendo a los supuestos 'beneficiarios' de tales actividades, parezca tener una visión clara y compartida de la pobreza. Una razón es que todas las definiciones se tejen alrededor del concepto de 'carencia' o 'deficiencia'. Esta noción refleja solamente la relatividad básica del concepto. ¿Qué es necesario y para quién? ¿Y quién está capacitado para definirlo? (Majid Rahnema, 1991).

Según diversos estudios no ha habido un único factor desencadenante de la crisis global, sino que existen diversos elementos estructurales de la economía que interaccionan entre ellos, dificultando la adopción de soluciones rápidas y, por lo tanto, agravando la situación (globalización acompañada de liberalización, deslocalización, políticas más neoliberales, marco regulador asimétrico, nuevas políticas laborales, entre otros) (Recio, 2013).

Además, se ha de añadir otro elemento transversal, y es que detrás del sistema financiero y de las políticas emergen toda una serie de convicciones y juicios ante un determinado concepto como es el bienestar social y el desarrollo humano o ciudadano. Foucault (2009) decía que hay diferentes sistemas de exclusión, siendo uno de ellos la llamada "voluntad de la verdad". En donde la oposición entre el verdadero y el falso viene delimitada por instituciones, discursos políticos y/o intereses.

Estas estructuras son las que delimitan cuáles son los sujetos susceptibles a ser considerados como seres respetables - si empleamos ideas de Sennett (2003)- y

quiénes no. Similar es el discurso de Amparo Moreno (1988), cuando habla de un dogma conceptual primordial, un discurso que parte de un punto de vista central, propio de quien se ubica "en el centro hegemónico desde el que se reglamenta la vida social, que se afirma hegemónicamente relegando a los márgenes de lo no-significativo o insignificante, de lo negado y hasta excluido" (Moreno, 1988, p. 18).

Retornando a los efectos de la crisis diríamos que han repercutido en diferentes áreas de la realidad social, y la cotidianidad de la ciudadanía, siendo las decisiones políticas las que puedan provocar algún cambio:

> La estratificación social es parte y parcela los welfare states, la política social se dirige a los problemas de estratificación, pero también los produce. Ello quiere decir que, si bien un determinado diseño de las políticas es fruto de una estructura de poderes anterior, a su vez, esas mismas políticas sociales están determinando una estratificación social futura (Montagut, 2000, p. 78).

Este abordaje de la exclusión social[63] ha sido denominado como la gestión diferencial, pues *"*opera dotando a ciertas poblaciones de un estatus especial, que les permite coexistir en la comunidad, pero en circuitos previamente establecidos para cada una". (Núñez, 2005, p.10). Concluiríamos, por tanto, que la forma de entender a los otros está determinada por el lenguaje que utilizamos, pues el lenguaje construye realidades (Foucault, 1998).

A partir de aquí, la reacción de la sociedad civil y de los poderes públicos frente a esas necesidades sociales tienen diferentes formas de proceder (Casado, 1994). Por un lado, y según Casado (1994), se puede dar un *intervencionismo negativo*, que se caracteriza por la eliminación de las necesidades del sujeto. Por otro lado, el *abstencionismo*, característico de sociedades que se sienten muy seguras de su orden interno, como por ejemplo, considerar la pobreza como algo natural contra aquello que las personas no pueden luchar. Y finalmente, el *intervencionismo positivo*, en el que encontramos dos tipos: radical y limitado. Estos se refieren a una transformación radical de las estructuras de la sociedad para eliminar las desigualdades, entendiendo que el

[63]Entendemos la exclusión social como una desigualdad de cariz horizontal y multidimensional. Supone que la persona se siente al margen de la sociedad a pesar de formar parte. La cuestión de la exclusión cada vez tiene más protagonismo en las agendas políticas. Algunas definiciones sobre este concepto hacen referencia a que es el *"resultado de un proceso creciente de desconexión, de pérdida de vínculos personales y sociales, que hacen que le sea muy difícil a una persona o a un colectivo el acceso a las oportunidades y recursos de que dispone la propia sociedad."* (Subirats, 2004, p. 137). Por otra parte autores como (Aguilar, Laparra, Gaviria, 1996, p. 636), señalan, que la exclusión *"hace referencia a la falta de acceso al empleo, a la salud, a la educación, a los sistemas de protección social, al dinero, a las relaciones sociales frente al concepto tradicional de pobreza entendida sólo como insuficiencia de ingresos".*

sistema no es susceptible de mejoras, y, por lo tanto, se reclama la necesidad de sustituirlo por otro.

Nuestros colectivos que tienen por objetivo final beneficiarse de las oportunidades que pueden ofrecer las innovaciones tecnológicas son aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad independientemente de su circunstancia. En este punto se reflexiona, si aquellos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad en cuanto a sus derechos, oportunidades, y posibilidades de cambio hacia un futuro mejor se han visto afectados. ¿Cómo ha impactado sobre ellos todos esos cambios a los que se han hecho referencia anteriormente? Y es que ya se ha podido comprobar que existe una desigualdad social real, pero ¿cómo afecta la penetración de la tecnología en la vida de esos ciudadanos en circunstancias más frágiles? ¿Se han visto integrados o de nuevo se está generando más desigualdad en cuanto a acceso, uso, y conocimientos? Todas estas preguntas nos llevan al siguiente punto a tratar.

3.2.3. La brecha digital

Las TIC han abierto un gran abanico de oportunidades para construir una sociedad más democrática, crítica e interconectada. El acceso y la capacitación digital de la ciudadanía permite mejorar su desarrollo personal y profesional en muchos ámbitos (laboral, formativo, social, político, etc.); así como superar ciertas barreras de espacio y tiempo. Las ciudades se posicionan como el motor que hace evolucionar nuestra sociedad. La cohesión social, la actividad económica, el talento, la innovación, la creatividad y la multiculturalidad son elementos comunes de las ciudades más prósperas. España avanza de manera continuada en esta dirección (*Mobil World Capital*, 2016)

La brecha digital, según el mismo informe, y empleándolo como la definición más actualizada, hace referencia a "la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación a las nuevas tecnologías y las que no". En otras palabras, de capacidad de acceso y de conocimiento de uso de esa tecnología, así como de capacidad individual de uso de las herramientas que ofrece la red (Anexo 28). Este término también concierne a las diferencias entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de manera eficaz. Existen tres tipos de brecha digital:

- De acceso. Se refiere a la posibilidad o no de acceder a la tecnología.
- De uso. Se basa en las personas que saben o no utilizar la tecnología.

- De calidad del uso. Se fundamenta en las capacidades que tiene cada persona para utilizar las herramientas que ofrece la Red.

El concepto brecha digital procede de un concepto ingles *digital divide,* y que durante el mandato del presidente Clinton venía a expresar las diferencias que se producían en los Estados Unidos entre "conectados" y "no conectados" y que tenía que ver con el esfuerzo que debía hacer la administración para que se realizasen inversiones necesarias para favorecer el acceso de los grupos e individuos a las nuevas tecnologías (Serrano y Martínez, 2003, p. 71).

Otro concepto relacionado con la brecha digital es el de alfabetización digital[64], que se refiere a aquellas competencias básicas que debe poseer un individuo para el uso normalizado de las nuevas tecnologías. Estas competencias se adquieren vía formación, permitiendo de éste modo mejorar la posición de los ciudadanos en el mercado del trabajo (Anexo 29). Esta alfabetización está siendo precisamente uno de los retos más importantes de lo que se ha llamado formación continua ante la rapidez y transformación de las tecnologías (Maya, 2008).

Se debe analizar como un problema sociocultural vinculado con la formación de la ciudadanía en el contexto de la llamada sociedad informacional, y debiera plantearse como uno de los retos más relevantes para las políticas educativas destinadas a la igualdad de oportunidades en el acceso a la cultura (Área, Gutierrez y Vidal, 2012).

Según internet *World Stats* (2008) hay algo más de 1.400 millones de internautas de los que 60% viven en los países industrializados. En Europa hay 614 millones de usuarios mientras que en África 340 millones (Anexo 16).

[64]"El manejo de las TIC constituye un elemento cada vez más importante para ser un individuo "alfabetizado" en la sociedad actual y futura, pero para ser ciudadanos en la sociedad digital se precisa el desarrollo de las competencias informacionales" (Fundación Telefónica, 2012).

TABLA 12. *Estadísticas de uso de Internet Big Picture usuarios de Internet World Stats 2016 y Población*. (World Stats, 2016).

MUNDO uso de Internet y las estadísticas de población 30 de DE JUNIO DE, 2016 - Actualización						
Regiones del mundo	Población (2016 est.)	Población % del Mundial	Los usuarios de Internet 30 de de junio de el año 2016	Penetración Tasa (% Pop.)	Crecimiento 2000-2016	Tabla % de usuarios
Asia	4052652889	55,2%	**1846212654**	45,6%	1,515.2%	50,2%
Europa	832073224	11,3%	**614979903**	73,9%	485,2%	16,7%
América Latina / Caribe	626119788	8,5%	**384751302**	61,5%	2,029.4%	10,5%
África	1185529578	16,2%	**340783342**	28,7%	7,448.8%	9,3%
Norteamérica	359492293	4,9%	**320067193**	89,0%	196.1%	8,7%
medio Este	246700900	3,4%	**141489765**	57,4%	4,207.4%	3,8%
Oceanía / Australia	37590820	0,5%	**27540654**	73,3%	261.4%	0,8%
TOTAL MUNDIAL	**7340159492**	**100,0%**	**3675824813**	**50,1%**	**918.3%**	**100,0%**

NOTAS: (1) el uso de Internet y Estadística de Población Mundial actualizados al 30 de junio de 2016. (2) Haga clic en el nombre de cada región del mundo para obtener información detallada de uso regional. (3) Demografía (población) cifras se basan en datos de la oficina de censo de Estados Unidos , Eurostats y de las agencias locales del censo. (4) la información de uso de Internet proviene de los datos publicados por Nielsen Online , por la Unión Internacional de Telecomunicaciones , por GfK , por los reguladores locales de TIC y otras fuentes fiables. (5) Para las definiciones, limitaciones de responsabilidad, ayuda de navegación y la metodología, por favor refiérase a la Guía de Surf . (6) La información contenida en este sitio puede ser citado, dando el debido crédito y la colocación de un enlace a www.internetworldstats.com . Copyright © 2001 - 2016, Miniwatts Marketing Group. Todos los derechos reservados en todo el mundo.

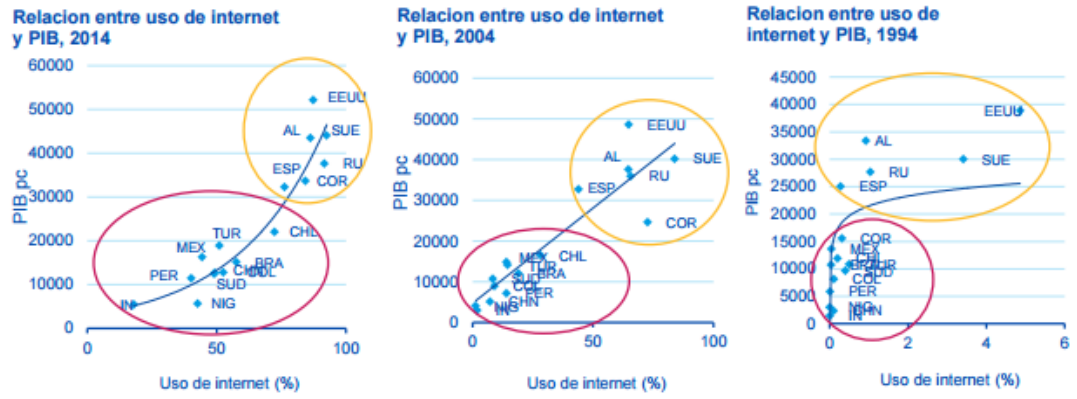
Acudiendo a otras fuentes, el estudio que realizó el año pasado BBVA expone que el 43 por ciento de la población está online[65], sin embargo esta penetración no se distribuye de manera uniforme entre los países. Para analizar la brecha existente entre ellos toman información sobre el uso de internet en 160 países del mundo desde 1995 hasta 2015. Concluyen que países como Noruega y Finlandia mantienen desde los inicios cotas de uso de internet notablemente más elevadas que el resto de países, mientras que otros países como Sierra Leona, Tanzania y Guinea sistemáticamente se encuentran en valores cercanos a cero (BBVA Research, Brecha digital y desarrollo, 2016). Sosteniéndonos en éstos datos diríamos que existen notables diferencias en el uso de internet, muy vinculadas al nivel de desarrollo de los países (Anexo 27).

Una de las gráficas que se han escogido de dicho estudio es la correlación entre el uso de internet y el PIB per cápita. En la presente se puede observar esa tendencia al alza de los países "desarrollados".

[65]Basándose en los datos aportados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (2015).

GRÁFICA 22. *Relación entre uso de internet (%) y PIB per cápita (€) (1994, 2004,2014)*.

(BBVA Research y Banco Mundial, 2016)



Todo ello refleja el paso del uso de internet como condición suficiente para el desarrollo económico a una posición de condición necesaria pero no suficiente. Además de esto las mejoras:

> En el entorno político, regulatorio y empresarial, así como en la preparación de los países en términos de infraestructura, contenidos digital, precios y formación de la población son claves para avanzar en el proceso que abre las puertas a la Era Digital. (BBVA Research, 2016, p. 11).

Podemos hablar de varios tipos de brechas o diferencias en el acceso a las TIC con carácter general (*Mobile World Capital*, 2016, p.17)[66]:

- Brecha de género "en el marco de sociedades impregnadas todavía por una mentalidad patriarcal y machista, determinadas actividades quedan connotadas o sesgadas por una desigualdad de género que hace que las mujeres accedan en menor medida y para usos diferentes a las TIC".

- Brecha territorial, por cuestiones residenciales, de zona…

- Brecha generacional frente a la facilidad "natural" con que las utilizan los jóvenes, se corre el riesgo de que las personas mayores, o que se ven a sí mismas como mayores en este entorno intensivo en tecnología, queden excluidas de un mundo que no es el que conocieron en su juventud pero que, sin embargo, es el único del que disponen para vivir aquí y ahora. Un mundo que es tan suyo como de sus contemporáneos de menor edad.

[66]Según este estudio la nacionalidad no es determinante para el acceso y uso de Internet.

- Brecha de renta/económica “en la medida en que distribuye ya desde el nacimiento oportunidades vitales desiguales entre los individuos.”

- Brecha educacional/de formación “la desigualdad educativa no sólo es crucial por lo que se refiere al nivel educativo alcanzado en el marco del sistema educativo formal, sino también por todo lo que es el resultado de la educación adquirida de modo informal, vía socialización, a través de la familia, los amigos, el entorno relacional.”

La reciente publicación del Informe sobre la Sociedad de la Población en España en el 2016 por la Fundación Telefónica remarca que “el 10% de la digitalización en España en 2020 supondrá un incremento del 3,2% en el PIB, un aumento de 35.000 millones de euros” (Díaz, 2017). Además, informa que la tendencia respecto a años anteriores es la reducción de la brecha digital, al menos en cuanto al factor generacional, como por ejemplo las personas con edad superior a 65 años, que emplean cada vez más las “*tablets”.* Habiendo crecido un 219% - conformándose como el grupo con más dominio de este dispositivo electrónico-.

> Todo esto requiere mucha comunicación (entre los técnicos, los políticos, la ciudadanía) y que sea muy efectiva, el problema de la tecnología es que puede generar una comunicación muy rápida y muy cercana, pero se puede olvidar de conjunto de personas que viven en la ciudad; en la comunicación existe un problema de desigualdad, no todo el mundo tiene acceso a los mismos sistemas para comunicarse con la administración o viceversa. Es un reto de la *Smart city* conseguir no dirigirse sólo al colectivo de personas de mediana edad con capacidad económica y de comprensión sino a todos los colectivos incluyendo a los más vulnerables. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 2)

Una vez repasado lo concerniente al fenómeno de la brecha, se constata que la cultura digital y los conocimientos en tecnologías de la información y de la comunicación son algo esencial para el crecimiento y la promoción Este concepto fue trabajado por unos del investigador Nicholas Negroponte, quién publicó *Mundo digital* (2000, p. 23) reflexionando sobre el impacto de la tecnología en las modernas sociedades y la “cultura radicalmente nueva que resulta de la intersección de los gráficos por ordenador, las comunicaciones humanas y los multimedia interactivos”. Hasta ahora los estudios señalaban la tecnología como un factor de divergencia, pero existen otras perspectivas que contemplan los procesos de digitalización como métodos inclusivos y de aproximación, como por ejemplo:

> La digitalización la tenemos que ver como una posibilidad de creación de riqueza en los distintos sectores. La digitalización en los jóvenes y llevada al extremo también contribuye a la brecha porque puede llegar a aislarte. Hay que incidir en la formación en

> el uso de las TIC y que sean instrumentos para conseguir objetivos. (Ignacio Parody Nuñez, Presidente Fundació Trinijove, 2017: Interv. 4).

Un estudio realizado por IEB en el 2015 sobre la transformación digital de la banca española, apoya la idea refiriéndose a *Agility,* que es la necesidad de crear una nueva cultura digital dentro de las organizaciones que incluya las nuevas capacidades digitales. La tecnología digital, la captación del talento digital, la colaboración y el foco en las personas son los elementos clave de esta nueva cultura.

Para finalizar, y recogiendo lo trabajado hasta ahora, apoyariamos la idea de que las ciudades se enfrentan a un desafío sin precedentes, dónde se aprecia cada vez más una sobrepoblación aumentando el número de personas, así como la competitividad entre ellas.

La revolución digital es uno de los enormes desafíos que deben afrontar las ciudades, pero también lo es la lucha contra la exclusión social: siendo centros de riqueza, las ciudades también atraen a los pobres. ¿Pueden ambos problemas ser tratados al mismo tiempo? En otras palabras, ¿puede la ciudad inteligente ser más inclusiva? (Frérot, 2017).

CAPÍTULO IV. SECTOR FINANCIERO: NUEVO ECOSISTEMA Y RETOS.

El Sector Financiero ha ocupado gran parte del grueso de la investigación. En el siguiente capítulo se estudia la dicotomía entre el Sistema Financiero Tradicional, que haría referencia al modelo de financiación más extendido, liderado por las entidades bancarias, y el Sistema Financiero Alternativo, configurado como las nuevas empresas que se desmarcan de esa dinámica institucional "cambiando la manera en que las personas pagan, envían dinero, prestan, prestan e invierten" (Chishti & Barberis, 2016, p.10).

Cabe señalar, que para no desviarnos de la temática en cuestión se ha tenido que delimitar el foco de estudio, escogiendo unas áreas de análisis específicas. Por ésta razón, nos hemos concentrado en un periodo de tiempo concreto, tomando como punto de partida la fecha actual haciendo retrospectiva veinte años atrás, considerándolo un tiempo suficiente para observar cambios objetivables. Por otro lado, entrando en términos financieros existe una oferta de productos muy amplia para examinar; en nuestro caso nos detendremos en la parte de créditos e inversión en capital y lo haremos a partir de la necesidad detectada por parte del Tercer Sector de Acción Social en referencia a la financiación tal como se ha analizado en el capítulo anterior.

Además de los productos financieros nos interesa analizar las nuevas tendencias en torno a la digitalización del sector como variable común al análisis del sector social y su posible optimización a través de la gestión de una *Smart City.*

Una vez aclarados éstos puntos, y entrando en materia, diríamos que el sistema financiero es aquel conjunto de relaciones entre instituciones, mercados, agentes económicos, juntamente con los instrumentos con los que se materializan dichos vínculos en un determinado país[67], con el fin de canalizar el flujo de fondos desde los oferentes hacia los demandantes (Plan de Educación Financiera. CNMV y Banco de España, 2010). El objetivo principal es la intermediación entre los agentes económicos que quieren prestar o invertir sus fondos disponibles y aquellos que necesitan dichos

[67] Levine (2004) señala que "El correcto funcionamiento del sistema financiero de un país condiciona su desarrollo y es pieza clave en la evolución del mismo, es decir, existe cierta causalidad entre su desarrollo financiero y su consiguiente crecimiento económico" (p.24).

fondos para la adquisición de bienes u otros fines[68] (Calvo, Parejo, Rodríguez & Cuervo, 2010).

Un sistema financiero eficiente seria aquel que es "capaz de captar ahorro en estimulantes condiciones de remuneración, liquidez, y seguridad, al objeto de prestar a los demandantes de fondos los recursos así obtenidos en razonables condiciones de precio, cantidad y plazo" (Fundación Telefónica, 2012, p. 14), y a la vez, al logro de la estabilidad monetaria y financiera permitir a través de su estructura, el desarrollo de una política monetaria activa por parte de la autoridad monetaria (Termes,1995). Dentro del sistema financiero moderno existen dos tipos de intermediación[69]:

- Intermediación a través de entidades bancarias.
- Intermediación a través del mercado de valores.

Veamos esta definición por partes. Existen dos grandes colectivos o agentes económicos (Finanzas para todos, 2010):

Cuadro 12. *Agentes económicos*.
Elaboración propia (2016).

Activos Bancarios	Son los ahorradores, quienes han acumulado un excedente de dinero y quieren prestarlo para obtener un mayor rendimiento. Los principales ahorradores, u oferentes de fondos, son los hogares, aunque otros grupos, como las empresas y las administraciones públicas, también pueden encontrarse en un momento determinado con un exceso de fondos y optar por prestarlos.
Pasivos Bancarios	Los que necesitan dinero para sus proyectos de inversión. Los principales demandantes de capital son las empresas y las Administraciones Públicas, aunque las familias también piden préstamos para financiar sus gastos.

[68] El sistema financiero cumple por tanto una función fundamental en una economía de mercado, de captar el excedente de los ahorradores y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados. Éste sistema está integrado por los especialistas que actúan en los mercados financieros ejerciendo las funciones y realizando las operaciones financieras conducentes a que la mayor cantidad de ahorro esté a disposición de la inversión en las mejores condiciones posibles para ambas partes (Calvo, Parejo, Rodríguez y Cuervo, 2010).

[69] Se recomienda acudir al Anexo 32 en el que se ha añadido el proceso de intermediación financiera.

Retornando a la definición primera que se expone en el estudio de Telefónica (2012) sobre el sistema financiero, los instrumentos básicos serian:

- Los productos bancarios (cuentas, depósitos, créditos, etc.).
- Los productos de inversión (acciones, bonos, fondos de inversión, etc., los llamados *activos financieros*).
- Los planes de pensiones.
- Los productos de seguros (seguros de vida, hogar, etc.).

En cuanto a los mercados, Trujilo y Cuervo-Arango (1995) afirman, que son el mecanismo o lugar a través del cual se produce un intercambio entre vendedores y compradores (entre la oferta y la demanda) y, por lo tanto, donde se establecen los precios de los productos. Un mercado financiero es el encuentro entre demandantes y oferentes de fondos, y para que sea ejemplar ha de reunir las siguientes características: amplitud, transparencia, libertad, profundidad, y flexibilidad. Un activo tiene liquidez cuando podemos venderlo con facilidad a un precio determinado por el valor de mercado.

Y por último, las Instituciones son los intermediarios financieros que facilitan la conexión entre oferentes y demandantes de fondos, ofreciendo un mayor grado de agilidad, seguridad, y liquidez. Las principales instituciones serían: los bancos, las cooperativas de crédito, otras empresas especializadas en el negocio del leasing, las financieras, los fondos de inversión, las entidades de servicios de inversión, las entidades aseguradoras y los fondos de pensiones.

Cuadro 13. *Instituciones*.
(Elaboración propia, 2017)

Internacional	El *Fondo Monetario Internacional* o FMI (en inglés: *International Monetary Fund*) es una institución internacional que en la actualidad reúne a 189 países, y cuyo papel, según sus estatutos, es (FMI, 2011, p. 2):Fomentar la cooperación monetaria internacional; facilitar la expansión y el crecimiento equilibrado del comercio internacional; fomentar la estabilidad cambiaria; contribuir a establecer un sistema multilateral de pagos para las transacciones corrientes entre los países miembros y eliminar las restricciones cambiarias que

	dificulten la expansión del comercio mundial; infundir confianza a los países miembros poniendo a su disposición temporalmente y con las garantías adecuadas los recursos del Fondo, dándoles así oportunidad de que corrijan los desequilibrios de sus balanzas de pagos sin recurrir a medidas perniciosas para la prosperidad nacional o internacional, para acortar la duración y aminorar el desequilibrio de sus balanzas de pagos.
Europeas	El *Banco Central Europeo* (BCE) es el banco central de los 19 países de la Unión Europea que han adoptado el euro. Su función principal es mantener la estabilidad de precios en la zona del euro para preservar el poder adquisitivo de la moneda única (European Central Bank, 2017). La *Federación Europea de Bancos* es la voz del sector bancario europeo, uniendo a 32 asociaciones nacionales de banca en Europa que en conjunto representan unos 4.500 bancos (European Banking Federation, 2017). Y por último la Microfinanciación en el Fondo de Inversión Europeo (IEF).
España	El *Banco de España* y la *Comisión Nacional del Mercado de Valores*[70](CNMV) son los dos órganos supervisores autónomos de ámbito nacional, ya que la *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* (DGSFP) está integrada dentro del *Ministerio de Economía y Hacienda* (MEH), que es la máxima autoridad en materia de política financiera. La *Comisión Nacional del Mercado de Valores* (CNMV) es el segundo órgano supervisor del sistema financiero español, y que se encarga de la supervisión e inspección de los mercados de valores y de la actividad de las personas físicas y jurídicas que se relacionan en el tráfico de los mismos

[70] La CNMV ha creado un portal *Fintech* exponiendo lo siguiente "las *Fintech* presentan una oportunidad para mejorar los mercados financieros. Su aplicación permite ofrecer modelos de negocio más orientados al inversor final e incrementar la eficiencia y la competitividad de los mercados financieros. Con la intención de promover las iniciativas en el ámbito *Fintech* en España, la CNMV ha puesto en marcha este punto de contacto con dos objetivos: Facilitar ayuda a los promotores y entidades financieras sobre los aspectos normativos del mercado de valores que pudieran afectar a sus proyectos. Crear un espacio informal de comunicación con los promotores y entidades financieras sobre sus iniciativas en este ámbito." Curioso también que entre los términos más buscados se encuentre precisamente *Fintech* (CNMV Fintech, 2017).

	Así mismo, la *Asociación Española de Banca* (AEB) creada en 1977 es una asociación profesional abierta a todos los bancos españoles y extranjeros que operan en España, y aunque la afiliación es voluntaria en la práctica todos los bancos con una actividad significativa en España son miembros de la Asociación. Las *Sociedades de Garantía Recíproca* (SGR), son entidades financieras sin ánimo de lucro, sujetas a la supervisión e inspección del Banco de España. Posibilitan el acceso al crédito en mejores condiciones de plazo y de tipo de interés a las PYMEs y autónomos, consiguiendo la financiación para sus proyectos (CESGAR, Sociedades de Garantía Recíproca, 2017) El *Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito* fue creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre. Tiene personalidad jurídica propia, con plena capacidad para el desarrollo de sus fines en régimen de derecho privado, y su sede está en Madrid. El Fondo tiene por objeto garantizar los depósitos en dinero y en valores u otros instrumentos financieros constituidos en las entidades de crédito. El *Instituto de Crédito Oficial* ICO, adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad, permite que sus líneas de mediación se canalicen a través de entidades de crédito privado por intermediación bancaria. Estas líneas están abiertas a todas las empresas, independientemente de su tamaño, pero de facto acceden en su mayoría pequeñas empresas, autónomos y micropymes con necesidades de financiación reducidas. En líneas generales, su financiación se concentra en dos grandes áreas de actividad, las empresas y los emprendedores, y en su vertiente internacional y de exportación (López, 2014).
Cataluña	El órgano competente por parte de la Generalitat de Catalunya es el *Departamento de Empresa y Conocimiento, y el Departamento de Trabajo*. Así como también ACCIÓN es la agencia para la competitividad de la empresa de la Generalidad de Cataluña especializada en el fomento de la innovación y la

	internacionalización empresarial. Destacar a la vez el Institut Català de Finances (ICF), el *Fons de Garantia de l'Economia Social*, y a nivel municipal *Barcelona Activa*

4.1. Sistema financiero tradicional

Para poder comprender de manera integral el contexto financiero actual ha sido imprescindible realizar un estudio teórico previo sobre su evolución.

Grandes son las aportaciones que realiza el área de investigación de la entidad BBVA que ha sido útil para construir ésta primera parte de carácter más histórico. Los estudiosos indican que la ciudad más antigua del mundo es Jericó, que puede datar de hace más de 10.000 años. Otros apuntan a Eridu, una ciudad de Mesopotamia cercana a Irak, con 7.500 años. Según apuntan cuando se fundaron estas ciudades, miles de personas se reunieron y asentaron en ellas porque podían adoptar un modo de vida complejo y civilizado. Si tomamos Eridu como ejemplo, veremos que la ciudad se formó porque atrajo a tres antiguas civilizaciones: la cultura samarra, procedente del norte; la cultura sumeria, que constituyó la civilización más antigua de la humanidad, y la cultura semita, que había sido históricamente un pueblo nómada y ganadero. Pues bien, los sumerios fueron los inventores del dinero. El dinero se constituyó por entonces como una nueva estructura de creencias compartidas que crearon los líderes religiosos para mantener el control (Skinner, 2015).

El uso del dinero como unidad de intercambio paralela al trueque duró cientos de años, para ser más exactos, unos 4.700 años. El problema era que la piedra, el oro y la plata son una unidad de intercambio bastante pesada. Así pues, a medida que avanza revolución industrial, se hizo necesaria una nueva unidad.

De ahí que los gobiernos del mundo comenzaran a autorizar y dar licencias a bancos que hicieran posibles los intercambios económicos. Estos bancos empezaron a surgir en el siglo XVIII y se organizaban como entidades de respaldo gubernamental en las que se podía confiar para que custodiaran valores en nombre de los depositantes. Por esta razón los bancos son las empresas más antiguas registradas en la mayoría de las economías. La institución financiera británica más antigua que aún subsiste es el *Hoares Bank*, fundado por Richard Hoare en 1672. La mayoría de los bancos del Reino Unido tienen más de doscientos años de antigüedad, algo poco común ya que, según

un estudio del Banco de Corea, solo existen 5.586 empresas de más de doscientos años y la mayoría están en Japón (González, 2017).

En el siglo XVII se usaban letras de cambio para pagos locales y operaciones internacionales. Los cheques, una especie de letra de cambio, empezaron a evolucionar. En un principio se conocían como "órdenes de efectivo", ya que permitían a un cliente retirar, a su requerimiento y de manera inmediata, fondos que había depositado a cuenta en su banco. El Banco de Inglaterra fue pionero en el uso de formularios impresos, el primero se imprimió en 1717 en *Grocers' Hall*, Londres.

En los últimos años del siglo XVII se vivieron tres innovaciones importantes de manera simultánea. Los gobiernos otorgan a los bancos licencias para emitir billetes y órdenes de efectivo, es decir, cheques, de modo que el papel sustituya a las monedas y las mercancías de valor. Después, el sistema bancario acrecentó la revolución industrial, no solo facilitando el comercio de valores de intercambio gracias a estos sistemas que operan con papel, también permitiendo estructuras de comercio y de financiación. En tercer lugar, la primera bolsa de valores que se fundó en Ámsterdam en 1602.

El liderazgo que ha gozado el sistema financiero tradicional sobre el mercado le ha permitido decidir el grado de margen que tendrían sus servicios. La realidad es que la barrera de entrada tanto regulatoria como de distribución ha sido tan alta que no siempre ha existía una competencia real.

La evolución del sistema financiero español en las últimas décadas ha estado caracterizada por la apertura hacia el exterior dentro del sistema europeo y mundial. Así, hoy forma parte del sistema financiero internacional, en el que interactúan las políticas económicas, la regulación y la supervisión financieras de cada país. Una muestra reciente de dicha interacción es la rápida extensión de la crisis financiera, originada en Estados Unidos desatando una crisis de liquidez de forma inmediata.

El colapso del modelo de crecimiento interno y la irrupción de la crisis financiera en el año 2008 pusieron fin al mayor período de expansión en el caso de la economía española observado en las últimas décadas. Desde entonces y hasta finales del 2010, el producto interior bruto (PIB) acumuló una caída próxima al 4%. No es "hasta finales del 2013 que se inicia la recuperación de la economía" (CECA, 2015, p.7). Recogiendo datos más actualizados, las entidades españolas aumentaron su activo consolidado un 2,5% durante el año 2015, fundamentalmente debido a su actividad internacional. En

los negocios en España, el crédito al sector privado residente siguió cayendo en 2015. Para estas últimas, se fue moderando el descenso del crédito, siendo "la tasa de caída para las PYMEs (-2,8%) sensiblemente inferior a la del crédito a grandes empresas (-6,4%)" (Banco de España, 2016, p. 3).

El escaso aumento de la productividad desde la crisis, los legados que dejó en algunas economías avanzadas (elevada deuda pública y privada, debilidad del sector financiero, poca inversión), las transiciones demográficas, la etapa de ajuste que están atravesando muchos mercados emergentes tras el boom de crédito e inversión que siguió a la crisis, una realineación del crecimiento de China —con importantes repercusiones transfronterizas— y un retroceso de los precios de las materias primas desencadenado por la contracción de la demanda y el aumento de la capacidad de producción, confeccionan un panorama en el que se favorece el nacimiento de alternativas (Fondo Monetario Internacional, 2015, p. 25).

Entre los retos que detecta el Banco Español (2016) está la baja rentabilidad del negocio bancario europeo[71], la elevada morosidad en algunas jurisdicciones europeas, y la ampliación e intensificación de los requisitos regulatorios.

4.1.1. Cambios internos en el sector financiero

Anteriormente se ha aludido a toda una serie de cambios que ha experimentado el Sector Financiero, uno de esos precursores de cambio han sido las Revoluciones Tecnológicas. Si atendemos a la conocida definición de revolución tecnológica de Nick Bostrom (2006, p. 13), como "un cambio radical y relativamente rápido que se produce como consecuencia de la introducción de la nueva tecnología" diríamos que de nuevo estamos viviendo un periodo de revolución, aunque ésta vez centrada en "la mejora de capacidades, velocidad y coste de procesamiento y transmisión de la información" (González, 2017, p. 2).

Del 2008 al 2015 la reestructuración del sector financiero vino ocasionada por la crisis financiera, hemos visto una reducción del 30% en oficinas y del 25% en empleados. Pero en la etapa actual viene una segunda fase de reestructuración, no tanto por la crisis, si no por "los cambios digitales", que no sólo provocarían la transformación de la

[71]La baja rentabilidad del sector según valoren es debido al entorno de tipos de interés muy reducidos, por otro lado se suma un nivel de actividad bancaria todavía reducido (pues el crédito sigue descendiendo), y volumen significativo de activos improductivos.

banca, sino que se trata de la transformación del modelo de negocio (Portillo, 2016). Ésta segunda fase de reestructuración a la que Klaus Schwab (2016) llama la "Cuarta Revolución Industrial", fruto de la combinación entre tecnologías que están desdibujando los límites ente los ámbitos físico, digital y biológico.

> Observamos un cambio en la frecuencia de interacción con los clientes. Un cliente que antes iba a la oficina se relacionaba una vez por mes, y ahora un cliente con el móvil puede relacionarse a diario (…) Si consideramos la evolución de la tecnología con el cambio del consumidor vemos que la transformación que se produce no tiene precedentes y la banca debe acelerar los cambios para adaptarse y aportar valor. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 2)

A continuación, se analizan los principales ejes sobre los que se producen cambios significativos en el sector financiero tradicional en la última década.

a. **Reestructuración**

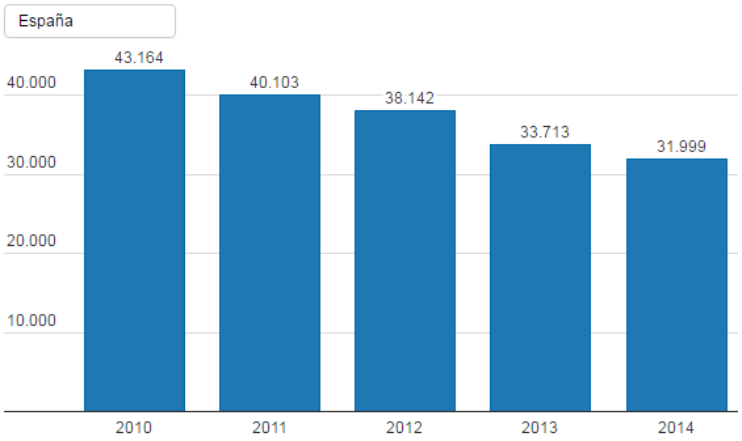
La banca clásica ha perdido su posición de monopolio en la distribución de productos financieros, y es importante resaltar que ésta no ha sido únicamente causada por la aparición de nuevos modelos de financiación alternativos, sino que se debe a un cambio más profundo, un cambio de mentalidad en la ciudadanía (ASSET, 2014; 2016). Factores como la tecnología, -tal y como se ha podido analizar en los capítulos anteriores- están revolucionando los servicios y productos financieros, y por ende la relación con los clientes. Éste ha sido unos de los motivos por los que durante los últimos cinco años ha cerrado una de cada cuatro oficinas en España y se ha reducido un 22,9% el número de empleados de banca y un 25,9% de oficinas respecto el 2010 (Nafría, 2015).

Aun así, España es el tercer país con más oficinas (31.999) y el quinto con más empleados de banca[72], Francia y Alemania ocupan primer y segundo puesto respectivamente, según datos del Banco Central Europeo (2015). Esto ha cambiado respecto el 2010, que era España quien ocupaba el primer puesto con 43.164 oficinas seguido de Alemania y Francia. Este descenso se pone de manifiesto si analizamos la evolución entre 2010 y 2014 en dónde la reducción del número de oficinas bancarias en el conjunto de la Unión Europea ha sido del 11,5% (BCE, 2015).

[72]Alemania es el líder en el 2015, con 647.300 empleados, seguido por Francia (411.012), Reino Unido (402.561) e Italia (299.684).

GRÁFICA 23. *Evolución del número de oficinas bancarias en los países de la UE (2010-2014*).

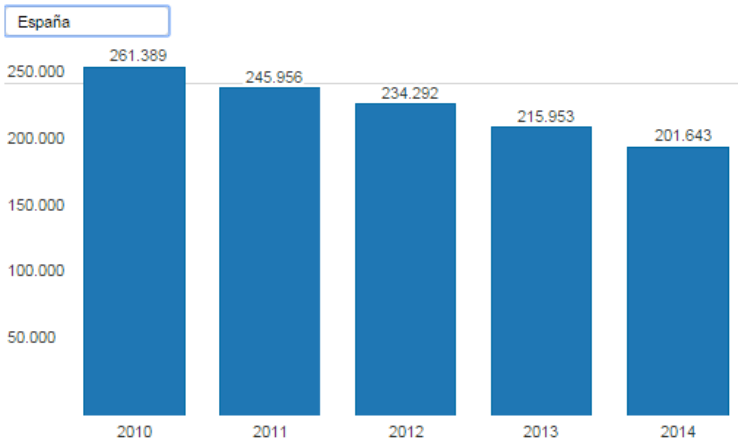
(Banco Central Europeo, 2015)



Si nos fijamos en la evolución anual del número de empleados de banca durante el periodo observamos la misma tendencia.

GRÁFICA 24. *Evolución anual del número de empleados de banca en los países de la Unión Europea (2010-2014).*

(Banco Central Europeo, 2015).



Hace ocho años, en España había 40.565 sucursales bancarias, de las que hoy quedan 27.863 y el número sigue bajando, y sin duda este año el ritmo de cierres de oficinas ha crecido de forma vertiginosa. Muestra de ello es la reciente decisión del Banco Santander de reducción del 11% de sus sucursales en España (Gasalla, 2016). Y es que, según un estudio realizado por Bankrate (2016), el 30% de los clientes de banca encuestados no ha acudido a la sucursal bancaria en los últimos seis meses.

Otros de los cambios estructurales tradicionales del sistema financiero ha sido la prácticamente desaparición de las Cajas de Ahorro. La percepción y valoración de las cajas ha sufrido notablemente tras la crisis, y esto se debe a que, tal y como sostienen distintas fuentes "las cajas dejaron de comportarse como cajas"[73], en cuanto se modificaron sus funciones con el Real Decreto 2290/1977, de 27 de agosto, por el que se regulaban las funciones de las Cajas de Ahorros. A partir de entonces, diversos han sido los factores que han debilitado el sector: se empezaron a introducir criterios políticos estimulando así prácticas y criterios lejanos a los modélicos para las entidades de crédito. A esto se le añade que los Gobiernos políticos de las Comunidades Autónomas tenían el derecho de restringir determinadas operaciones de las Cajas y que finalmente el estallido de la burbuja inmobiliaria provoca graves problemas de solvencia; las Cajas de Ahorro que sobreviven, se ven obligadas a ejercer su actividad a través de un Banco.

Antes de la crisis, una gran parte de ciudadanos españoles tenía su dinero depositado en cajas de ahorro, entidades financieras centenarias sin ánimo de lucro que en teoría debían apoyar al sector productivo local y destinar sus beneficios a reservas para apuntalar su solvencia o a la obra social (Rusiñol, 2015).

De las 45 cajas que operaban en 2010 han sobrevivido dos, *Caja de Otinyent* y la *Caja de Pollença* (Anexo 30). No obstante, se detectan algunas iniciativas para intentar volver a conseguir nuevos proyectos que recuperen la esencia de las Cajas de Ahorro.

Fijándonos precisamente en la evolución que han experimentado los bancos españoles, tomando como referencia el estudio que realizan AEB y CECA (2015) muestran que las 18 entidades que ocupan los primeros puestos del mapa financiero son resultado de fusiones o absorciones de 60 entidades entre bancos y cajas (Romani, 2015).

Se ha producido un proceso acelerado de concentración bancaria alrededor de las entidades con mayor fortaleza financiera y capacidad de gestión. La concentración bancaria en sí misma no es una variable favorable para el fomento de la competencia entre entidades tradicionales y su efecto sobre la concesión de crédito.

> Grandes bancos como Santander y BBVA, junto con otras antiguas cajas, La Caixa, Kutxabank y Unicaja, así como Banco Sabadell y Bankinter, han demostrado capacidad de gestión (…) Si se examinan sus balances, se verá que las mejores entidades tenían

[73]Se invita a visualizar el siguiente vídeo sobre la desaparición de las cajas de ahorro por la Universidad de Valladolid; https://www.youtube.com/watch?v=PeJD32fvLWs

> un 15% de préstamos al sector inmobiliario sobre el total de la cartera de créditos en el cénit de la expansión del ladrillo (2006), mientras que otras que ya no existen o están nacionalizadas, superaban el 50%. (De Barrón, 2012, p. 25).

Según el Tribunal de Cuentas, el acumulado de los recursos públicos empleados en el proceso de reestructuración bancaria se situaba a cierre de 2015 en 60.718 millones de euros, pero la aportación total (sobre todo de capital y cuotas participativas) ha ascendido a 122.122 millones de euros, teniendo en cuenta préstamos y avales. El Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, el FROB, ha aportado 76.820 millones, otros 9.800 millones el Banco de España y 35.500 millones el Fondo de Garantía (Martínez, 2017). El término recapitalización de las entidades financieras se emplea para hacer referencia al incremento de capital desarrollado por las entidades financieras, como consecuencia de una parte de las medidas de saneamiento y reestructuración del sistema financiero, con la finalidad de mejorar la cobertura de capital respecto de los activos vinculados al sector inmobiliario.

Además, el Tribunal apunta que otorgó avales a las entidades de crédito relacionadas con los procesos de reestructuración o resolución. Entre las entidades intervenidas que han supuesto mayor coste para el sector público se encuentra las grandes Cajas de Ahorros: Catalunya Caixa, hoy integrada en BBVA, Bankia de la que el Estado Español mantiene una participación del 65% (que debe ser reprivatizad antes de Noviembre del 2019) y la Caja de Ahorros del Mediterráneo absorbida por Banco Sabadell y Nova Caixa Galicia (El Economista, 2017).

b. **Incorporación de la Tecnología en el Sistema Financiero**

La crisis económica sumada a la Revolución de las TIC ha repercutido directamente sobre los hábitos de los consumidores, y todo ello ha desestabilizado al mundo de las finanzas. Siguiendo nuestra línea de investigación se observa, dos periodos de desequilibrio, en el primero, tal como se ha comentado, el sector experimenta con la crisis una reestructuración del sistema, y en el segundo periodo con la introducción de la innovación digital surgen modelos disruptivos, adaptándose de esa manera a las dos circunstancias. Estas son las cuestiones en los que se profundizaran seguidamente.

En el contexto de la crisis del sistema financiero español, se observa que están emergiendo nuevas formas de financiación no bancaria, pero también que los bancos afrontan el desafío de encontrar nuevas vías de financiación para las PYMEs. En este sentido, la financiación alternativa es también un reto para los bancos porque implica

una transformación de su negocio (Carbó y Rodríguez, 2015). En este sentido, la Ley de Fomento de la Financiación Empresarial también trata de impulsar nuevos instrumentos de financiación.

Internet sigue transformando el mundo. En muchos sectores se han producido cambios radicales en muy pocos años, y los actores que no se han adaptado han desaparecido, ejemplo de ello son las agencias de viaje, las imprentas, la prensa o el comercio, entre otros. La banca, tampoco ha sido una excepción (Barcelona Loves Entrepreneurs, 2016).

> Los bancos tienen algunas desventajas claras: estructuras muy costosas y poco flexibles, procesos más lentos y complejos, bases tecnológicas obsoletas y también un elemento clave como es el de tener estructuras corporativas inadecuadas para el mundo digital. Además, están alejados de los ámbitos donde se están desarrollando las últimas tecnologías y las innovaciones más disruptivas; por ello tienen un acceso más difícil al talento que las hacen posible. (González, 2017, p. 12).

No es la primera irrupción tecnológica en el sector, pues varios son los indicadores que muestran los cambios experimentados, como, por ejemplo, el número de tarjetas emitidas, que no ha cesado de crecer: en el año 2009 había casi 77 millones en España, un 59,1% más que en el año 2000. Éste incremento de tarjetas ha venido acompañado de las terminales que las aceptan, concretamente hay 1.392.805 (en el 2011) terminales de punto de venta (TPV) en España, un 25,5% más que al comenzar la década; 61.374 cajeros automáticos y 37.628 terminales para tarjetas monedero. Podemos distinguir tres grandes etapas históricas en la relación de las TIC y el sector financiero en España[74]: la mecanización de las aplicaciones internas, el desarrollo de sistemas de intercambio y el desarrollo de nuevos canales (Fundación Telefónica, 2012).

> Los bancos tenemos ciertas capacidades, ciertos valores que son muyimportantes en esta etapa de cambio, para empezar los bancos tenemos una percepción de seguridad y confianza hacia el cliente, me refiero a todo el tema de control de la información, seguridad en las contraseñas y procesos. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 10)

[74] Los primeros estudios sobre el impacto de la tecnología en términos de resultados y productividad ya mostraban que las ganancias en productividad del sistema financiero entre los años 1992 y 2004 se debían en parte a las mejoras asociadas a la adopción de tecnología. De hecho, 1,9 de los 1,92 puntos porcentuales anuales que se ganaron en productividad se debieron a la aportación de la tecnología, coincidiendo el período de máximas ganancias de productividad en la banca española con el desarrollo de la banca por Internet. Además, la adopción de este canal tiene un impacto positivo sobre la rentabilidad de las entidades financieras (Fernández de Guevara, 2007; Hernando y Nieto (2006).

Las disrupciones, como bien explicó Clayton Christensen (2012), cambian las reglas del juego de los mercados provocando que actores consolidados pierdan su posición dominante, al ser incapaces de adaptarse al cambio de escenario en el mercado. Cuando una nueva tecnología aparece, con ella nacen empresas que crean nuevos modelos de negocio explotando las posibilidades de esa tecnología; las disrupciones no son un fenómeno nuevo, sin embargo, en el siglo XXI el ciclo de disrupción se ha acelerado, catalizado por las tecnologías digitales.

A principio del siglo XX los pensadores del mundo económico y de gestión buscaban la perfecta predictibilidad. Los directivos anhelaban que la gestión empresarial se convirtiese en una ciencia exacta, en una ingeniería predecible. Frederick Taylor publicó en 1911 el tratado seminal *The Principales of Scientific Management,* con el que se inauguraba la era de la gestión científica. Gary Hamel (2008) refiriéndose precisamente a la gestión señalaba que era la actividad menos eficiente de las organizaciones.

La innovación tiende a desafiar y a veces a desplazar sectores tradicionales y prácticas. La imprenta, el motor de combustión interna y la computadora son ejemplos de innovaciones tecnológicas que transformaron las sociedades y economías[75]. En los últimos 15 años y con la creación de un mundo conectado, las innovaciones tecnológicas desafían a las industrias establecidas (*World Economic Forum*, 2015).

En el segundo decenio del siglo XXI se puede contemplar como las TIC se convierten en estrategias para industrias no digitales. Negocios muy físicos se digitalizan y los bancos no son una excepción, pasando al consumidor gran parte de las tareas que antes realizaban sus empleados, fomentando el autoservicio inicialmente a través de los Cajeros electrónicos y posteriormente con la Banca Electrónica, a través de PC o de "Smartphones" (Delgado, 2016).

> El móvil puede ser un elemento de "inclusión financiera" y un elemento democratizador, y más allá de los recursos financieros del individuo, el uso del móvil antes asociado a informáticos ya las oficinas, ahora ha abierto las posibilidades a personas de diferentes perfiles indiferentemente de tu formación e historial. De forma natural utilizamos ésta tecnología. (…) y, por tanto, puede contribuir a disminuir la brecha financiera que ciertos colectivos podían tener. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 16).

En el sector financiero, hasta hace poco, las novedades que ha supuesto internet incidían sobre todo en la operativa. Sin embargo, han empezado a intervenir en el

[75]Véase en el Anexo 31 la evolución en el tiempo de los Hitos tecnológicos en el sector financiero español.

mundo financiero nuevas formas de atención al cliente que van mucho más allá de la utilización de la tecnología para optimizar la operativa y la relación con el cliente. Este tipo de iniciativas se analizarán posteriormente, pero es relevante hacer mención en este momento porque también actúan de catalizador en los cambios tecnológicos del sector tradicional. A pesar de que su impacto en volumen es aún muy reducido, diversos expertos, como Xavier Foz u Oriol Amat (Igual, 2016), apuntan que pueden revolucionar el sector. Algunos de los indicadores que nos inducen a esta teoría son:

- La introducción de innovaciones disruptivas afecta a los procesos bancarios, productos, servicios e incluso el asesoramiento a inversores de forma automatizada.

- Al tratarse de empresas de nueva creación, nacen con estructuras y modelos de negocio adaptados a la nueva situación.

- Los modelos de financiación alternativos pueden beneficiarse de la pérdida de imagen que han tenido la mayoría de las entidades de crédito a raíz de la crisis.

- Tras la gran crisis se produjo un enorme descontento con el funcionamiento de la banca tradicional, que han favorecido la aparecieron de empresas con nuevas alternativas de inversión y financiación con la finalidad de cubrir parte de ese hueco dejado por el descrédito de la banca tradicional.

Las entidades convencionales son conscientes de esta amenaza y están efectuando fuertes inversiones para digitalizar los bancos, además de buscar la alianza con esos nuevos modelos con el fin de integrar estrategias más eficientes. Estas estrategias pueden dar sus frutos y permitir una transición ordenada. Se prevé que el 24% del PIB de la economía española estará vinculado al sector digital en el año 2020, y los *millennials* no se plantean ninguna transición sin que les acompañe el teléfono móvil (Igual, 2016).

En este sentido, conceptos tales como la agilidad[76] son cruciales de asumir por parte de las entidades clásicas para obtener resultados positivos, y así adaptarse a las demandas de sus clientes (Marcet, 2016). Y, es que, según estudios recientes, sino se incorporan estas empresas pueden perder terreno ante operadoras tecnológicas como Google, Appel o Samsung, interesadas en introducirse en el mundo financiero (Álvarez,

[76]"La agilidad emerge como una filosofía de empresa en la que se desafían los ritmos convencionales sin caer en la precipitación ni abdicar del vector calidad.

2016). Todas éstas modificaciones son difíciles de asumir para un panorama financiero aún politizado y que se constituía como oligopolio (Gelis, 2016). Se plantea, por tanto, el crecimiento no a nivel económico sino en términos de adaptación, haciendo hincapié en que la revolución impulsa la evolución del sector.

Xavier Foz (2016) respalda la idea de cambio de paradigma financiero impulsado por:

- La generalización del uso de *smartphones* ha modificado el comportamiento de los consumidores y demandas nuevas soluciones financieras.
- Las nuevas tecnologías han facilitado la irrupción de modelos financieros participantes a través de plataformas de intervención.
- Las restricciones de crédito.

La aparición de nuevas propuestas financieras ofrece valores añadidos diferenciales, que destacan por su especialización en un sector en concreto, la transparencia y los precios competitivos (Kantox, 2016). Y es que, la digitalización produce grandes cambios en el panorama empresarial a diferentes niveles. Alberto Delgado (2016) identifica 10 grandes cambios provocados por la introducción de la tecnología digital:

- Disrupción acelerada de modelos de negocio.
- Mayores presiones en los márgenes.
- Es más difícil fidelizar a los clientes.
- Dilución de las barreras de entrada y permeabilidad sectorial.
- Competidores de todos los tamaños.
- Redefinición de las competencias de la organización.
- Automatización extrema de procesos.
- Desaparición de las fronteras geográficas en el comercio.
- Desintermediación.
- Aparición de la economía colaborativa.

De la misma manera, la consultora GFT revela que el usuario está vertebrando la nueva era de cambios en la banca digital, la llamada estrategia "*customer-centric"* (experiencia de cliente a la que se hacía mención en el apartado anterior). A la vez publica que España, Alemania, Italia, Suiza, Brasil y Reino Unido tienen un coeficiente conjunto de casi un 60% de implementación digital de plataformas bancarias en la actualidad. En el que más de la mitad de los bancos necesitan de tres a cinco años para implementar

completamente la estrategia digital trazada. Si nos detenemos en el caso español[77]encontramos un panorama heterogéneo, ya que por un lado, un 35**%** de los bancos que formaron parte del estudio revelan que dedican menos de cinco millones de euros de presupuesto a proyectos digitales, contra un 18**%** que invierte más de 20 millones en lo mismo.

Se está poniendo de manifiesto el protagonismo adquirido por los clientes, en una reconversión bancaria general que pasa por la digitalización; en definitiva, el mundo de la banca no está crisis, sino que está en plena transformación, una verdadera Revolución Industrial (Ávila y Mochón, 2015). No sólo es el paso de la oficina al cajero, sino el paso del cajero al móvil y a la app (Asociación Española de Financieros de empresa, 2016).

Para el sector bancario, la mejora en términos de productividad y costes se producirá, presumiblemente, gracias a los procesos de *on boarding* digital (proceso por el cual se inicia una relación comercial con un nuevo consumidor a través de canales digitales) (BBVA Research, 2017).

La banca[78] no es indiferente a todos estos cambios. El sector financiero está en constante transformación y la irrupción de las tecnologías como la computación cognitiva, la movilidad, la *nube* o el *blockchain*, entre otros provoca que esa transformación se acelere (Moreu, 2016).

La transformación interna supone cambios radicales en la organización, que mutaría de banco de productos financieros a banco de clientes (entendiendo el cliente como un fin, no un medio); en línea con este viraje estratégico, de crear productos y servicios dirigidos y después buscar el colectivo al que ofrecérselo, se pasaría a identificar perfectamente cada individuo y recomendarle después lo que realmente puede necesitar. Un cambio de cultura y valores a todos los niveles de la organización que prima el servicio al cliente para que alcance sus metas financieras, aportando herramientas tecnológicas que permitan una personalización total de los servicios

[77] En el artículo de Conchi Lafraya (2016) en la Vanguardia, se expone cuáles son las iniciativas que han surgido en relación a la digitalización de diferentes sucursales españolas como Santander, Bankia, Banco Popular, BBVA, FROB Español...

[78] Si nos fijamos en los Indicadores de confianza empresarial (ICE), que son quienes recogen en un momento determinado la opinión que tienen los empresarios sobre la situación actual y futura de la actividad de su negocio se detectan también picos considerablemente pronunciados (Anexo 2). El punto más alto de desconfianza entre el periodo 2014-2016, seria en el primer Trimestre del 2016, y los más altos de confianza empresarial se posiciona en los II Trimestres en el 2014 y 2015 (Anexo 19).

financieros. La propia regulación del sector a nivel europeo ya rema en esta dirección: la MiFID II añade a la obligación de actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad en el mejor interés del cliente[79], la exigencia de ajustar el diseño de productos de inversión a las necesidades propias de cada categoría de cliente objetivo (*European Securities and Markets Authority*, 2016).

> Creo que los bancos tradicionales tal como están organizados, tal como piensan… les cuestan mucho comunicarse de manera correcta con éste colectivo (refiriéndose a los clientes con interés en la inversión de impacto). Una cosa es digitalizar la banca tradicional, y otra cosa son las organizaciones Fintech, que en muchas ocasiones se confunde. A mí me sorprende mucho, yo creo que en España la banca "pone la cabeza debajo de la arena", es como si no quisieran ver los cambios que se están produciendo en la sociedad. Acabamos de contratar a alguien que viene de la banca, y dice que dentro de la banca la gente no tiene ni idea de lo que son las Fintech, no saben ni siquiera que existen. (Matthieu Van Haperen, Director General, Ecrowd!: Inter. 30)

Escritores como Gasalla (2016) explicitan que, "*Estamos en los albores de un cambio de modelo, ayudado por la verticalización del consumo (…) Desde 2008 la pérdida de confianza del usuario bancario no ha parado de crecer*".

Mientras, seguiremos asistiendo al nacimiento de servicios, actores, aplicaciones, a mayor oferta, mayor repercusión, y más opciones para que los usuarios emigren a lo nuevo, asumiendo la banca disgregada y diversificando los servicios en varias entidades. La realidad es que los cambios demográficos socaban estas fortalezas y aceleran el proceso transformador. La llegada de los más jóvenes (los llamados generación *millennial*[80]*)* al mercado laboral hace que el crecimiento de las finanzas alternativas sea aún mayor. Y es que la generalización del uso de *Smartphones* ha modificado el comportamiento de los consumidores y sus demandas. Precisamente, han sido éstas nuevas tecnologías las que han facilitado la irrupción de modelos de financiación participativas a través de plataformas de internet.

A continuación, vemos algunos indicadores de los procesos de digitalización de los principales bancos españoles, con datos referidos al agregado de todos los países en los que operan, a fecha de junio 2015 (IEB, 2015: 18):

[79] Los bancos dicen poner al cliente en el centro de su estrategia, pero lo cierto es que se enfocan en maximizar sus beneficios, utilizando al cliente como un medio para ganar dinero, no un fin en sí mismo. En el ADN del sector se incrusta la idea del "yo gano, tú pierdes", con foco en producto (no en servicios verdaderamente personalizados) lo que provoca una mala experiencia de sus clientes y una mejorable comercialización de sus productos (Gasalla, 2016).

[80] Acudir a la página web oficial de BBVA (2015) para saber más sobre este término: http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/quienes-son-los-millennials-y-por-que-son-una-generacion-unica

- Grupo Santander reporta 15 millones de clientes digitales, de los que 1,9 millones son de España, y 5,5 millones de banca móvil, clientes digitales que suponen un 12,8% del total de sus clientes y una ratio del 36,7% de móvil/digital. Crecimiento clientes digitales del 33%.

- Grupo BBVA reporta 13,5 millones de clientes digitales y 7,0 millones de banca móvil, una ratio del 52% de móvil/digital. Crecimiento clientes digitales del 21% y móviles del 59%.

- Caixa Bank reporta 4,2 millones de clientes digitales y 2,6 millones de banca móvil, una ratio del 61,9% de móvil/digital. Penetración de la banca online del 33,8% de los clientes.

- Sabadell reporta 2,2 millones de clientes digitales y 900.000 de banca móvil, una ratio del 40,9% de móvil/digital.

- Bankia reporta 1,12 millones de clientes digitales y 762.000 de banca móvil. Destaca su ratio de clientes de banca móvil/ digital del 68%.

- Popular reporta 831.000 clientes digitales y 143.000 de banca móvil, una ratio del 17,2%.

- Bankinter reporta 350.000 clientes online y 160.000 de banca móvil, una ratio del 45,7%.

- ING Direct, como caso particular de banco online, tiene 3,1 millones de clientes digitales, que son todos los clientes de la entidad.

Se constata que dos de nuestros grandes bancos internacionales superan en clientes online a los bancos de referencia de UK (Lloyds tiene 11 millones de clientes móviles y 6 millones de clientes online), aunque aún a distancia de los principales de EE.UU por razones de tamaño (JP Morgan Chase con 36,7 millones de clientes digitales y 19,1 millones de banca móvil, o BoA con 31,1 millones de clientes digitales y 16,5 millones de banca móvil), y sus ratios de cliente móvil/online son similares (Barclays presenta una proporción del 64,6%, JP Morgan Chase del 52%, y BoA del el 53%). Se comprueba que los grandes y medianos bancos españoles, excluyendo a BBVA, concentran en España 13,7 millones de clientes online, a los que añadiríamos los del resto de entidades no analizadas; como referencia tenemos los 13 millones de usuarios de banca online que estima Eurostat en dic-2014. Y la proporción de clientes de banca

móvil respecto de la banca online en España sería del orden del 40-50%, que situaría los clientes de banca móvil en el entorno de los 6 millones[81].

Aun así, según el mismo Instituto de Economía de Bursátiles, si sigue el ritmo actual, España tardaría hasta el año 2050 para alcanzar la penetración de banca digital que tiene Dinamarca. Y respecto a Reino Unido tardaría cinco años en alcanzar el nivel de penetración actual, entre 60% y el 65%. Sin embargo, los expertos que han elaborado el informe (Luis Castejón Martín; Rodrigo García de la Cruz y Antonio Herráiz) aseguran que el ritmo de digitalización de la banca española se va acelerando cada vez más. Y que el móvil puede ser el arma diferencial de los bancos españoles, ya que la penetración de los *Smartphone* en los hogares españoles es de las más altas de Europa[82] (Portillo, 2016).

4.1.2. Efectos sobre la financiación: Activo Bancario

Autores como Calvo, Parejo, Rodríguez y Cuervo (2010) denominan activos o instrumentos financieros a "los títulos emitidos por las unidades económicas de gasto que constituyen un medio para mantener la riqueza para quienes los poseen y un pasivo para quienes lo generan" (p. 4).

Según las series por comunidades autónomas publicadas en el Boletín Estadístico del Banco de España, la tendencia general del saldo total español del crédito a empresas y familias se redujo en términos globales. El crédito a empresas, familias y sector público por parte de la banca sigue cayendo.

Para comprobar el estado del crédito, se ha acudido como fuente de información los datos publicados por el Banco de España, recogido por la Central de Información de Riesgos (CIR).

Se puede comprobar en la siguiente tabla la fuerte caída que se da del crédito hasta el 2015, y a partir de entonces se observa una ligera estabilización y recuperación.

[81]Véase en Anexo 24 Clientes digitales en diferentes bancos españoles según fuentes públicas, referidos a su base mundial de clientes.

[82]Por ésta razón desde la IEB plantean la siguiente cuestión: "Por qué si España es el país con mayor penetración de *smartphones* en Europa, los hay en el 90% de hogares y en el 80% hay un PC, somos el de menos penetración de clientes digitales en banca" (Portillo, 2016).

TABLA 13.*Crédito de entidades de crédito y EFC a otros sectores residentes. Detalle por finalidades*.

(Banco de España, 2016).

	Total (a)	Financiación de actividades productivas					
		Total	Agricultura, ganadería y pesca	Industria (excepto construcción)	Construcción	Servicios	Del cual
						Total	Servicios inmobiliarios
	1	2	3	4	5	6	7
11	1 782 555	970 773	21 782	143 246	98 546	707 198	298 323
12	1 604 961	829 788	20 217	131 109	76 217	602 246	224 015
13	1 448 244	719 180	18 448	115 465	60 154	525 113	176 822
14	R1 380 218	674 082	17 693	112 268	49 770	494 351	150 317
13 *III*	1 481 543	742 033	18 731	118 251	62 934	542 117	195 083
IV	1 448 244	719 180	18 448	115 465	60 154	525 113	176 822
14 *I*	R1 440 349	712 509	17 756	113 148	58 386	523 218	170 839
II	1 423 178	693 553	17 571	110 307	55 436	510 239	161 218
III	1 386 860	671 336	17 793	108 673	53 403	491 467	156 197
IV	1 380 218	674 082	17 693	112 268	49 770	494 351	150 317
15 *I*	1 375 083	675 779	17 611	109 418	48 063	500 688	146 613
II	1 357 642	661 534	17 761	110 005	46 090	487 678	138 329
III	1 339 139	655 019	17 996	109 825	45 445	481 752	135 851
IV	1 327 080	644 282	18 106	110 463	43 936	471 776	135 190
16 *I*	1 293 409	616 325	18 544	110 167	42 663	444 951	128 871
II	1 298 002	614 075	18 887	109 812	41 577	443 798	124 805
III	1 277 796	604 274	19 011	106 623	41 230	437 409	123 177
IV	P 1 276 172	604 822	18 972	107 763	39 898	438 189	120 805

Observamos también:

TABLA 14. *Balance agregado según los estados de supervisión de las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito*.

(Banco de España, 2017).

Millones de euros

	Total Entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito (a)	Entidades de depósito			ICO	EFC (c)
		Total (b)	Entidades españolas	Sucursales extranjeras		
	1=2+5+6	2=3+4	3	4	5	6
11	3 400 435	3 250 226	3 041 656	208 569	95 573	54 637
12	3 422 612	3 256 386	3 061 146	195 240	116 781	49 445
13	3 025 756	2 874 176	2 740 172	134 004	104 397	47 182
14	2 912 822	2 779 129	2 670 882	108 247	86 443	47 251
15	2 760 133	2 645 492	2 548 444	97 048	64 499	50 142
15 *Sep*	2 798 807	2 683 297	2 582 529	100 768	68 789	46 721
Oct	2 799 608	2 681 462	2 581 725	99 737	69 105	49 041
Nov	2 818 258	2 701 636	2 600 338	101 298	67 834	48 789
Dic	2 760 133	2 645 492	2 548 444	97 048	64 499	50 142
16 *Ene*	2 768 260	2 657 804	2 559 561	98 242	61 230	49 227
Feb	2 768 036	2 658 995	2 559 652	99 343	60 665	48 376
Mar	2 739 097	2 631 558	2 532 348	99 210	58 954	48 585
Abr	2 735 713	2 627 021	2 528 643	98 378	59 317	49 375
May	2 724 113	2 616 053	2 517 455	98 598	59 056	49 003
Jun	2 762 165	2 653 002	2 553 896	99 106	58 221	50 942
Jul	2 725 243	2 618 065	2 518 382	99 683	55 842	51 337
Ago	2 698 652	2 592 470	2 493 316	99 154	55 769	50 414
Sep	2 697 822	2 592 140	2 492 420	99 720	54 657	51 025
Oct	2 663 398	2 557 474	2 456 805	100 669	54 501	51 423
Nov	2 656 162	2 552 133	2 445 517	106 616	52 435	51 594
Dic	2 646 981	2 541 132	2 432 196	108 936	50 648	55 201
17 *Ene* P	2 617 288	2 517 239	2 408 854	108 384	47 610	52 440

TABLA 15. *Entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito. Datos referidos a Enero de 2017*.

(Banco de España 2017)

Conceptos del Capítulo 8	TOTAL CAPÍTULO 4/ *TOTAL CHAPTER 4*	Conciliación Capítulo 8 con Capítulo 4/ *Reconciliation of Chapter 8 with Chapter 4*	TOTAL Capítulo 8 en conceptos del Capítulo 4/ *TOTAL Chapter 8 in terms of Chapter 4*	PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS / *LOANS*				
				TOTAL	RESIDENTES EN ESPAÑA/ *DOMESTIC*			NO RESID. EN ESPAÑA/ *NON RESIDENT*
					IFM/ *MFI*	AAPP/ *GG*	OSR/ *ORS*	
	1	2=1-3	3=4+9+14+17	4=5a8	5	6	7	8
1. Créditos	**1 696 020**	**171**	**1 695 850**	**1 695 850**	**180 740**	**95 693**	**1 234 329**	**185 088**
Residentes en España	**1 510 835**	**73**	**1 510 762**	**1 510 762**	**180 740**	**95 693**	**1 234 329**	
Sistema crediticio	153 313	-27 427	180 740	180 740	180 740			
Administraciones Públicas	95 681	-12	95 693	95 693		95 693		
Otros sectores residentes	1 261 841	27 512	1 234 329	1 234 329			1 234 329	
Residentes en el exterior	**185 185**	**97**	**185 088**	**185 088**				**185 088**
2. Valores distintos de acciones	**366 763**	**-890**	**367 653**					
Residentes en España	**289 899**	**-895**	**290 794**					
Sistema crediticio	12 474	-1	12 475					
Administraciones Públicas	214 703	-949	215 652					
Otros sectores residentes	62 722	55	62 667					
Residentes en el exterior	**76 865**	**6**	**76 859**					
3. Acciones y participaciones	**243 740**	**51 909**	**191 831**					
Residentes en España	**130 385**	**47 902**	**82 483**					
Sistema crediticio	23 556	9 439	14 118					
Otros sectores residentes	106 829	38 463	68 365					
Residentes en el exterior	**113 355**	**4 006**	**109 348**					
4. Operaciones no sectorizadas	**310 765**	**8 349**	**302 415**					
TOTAL	**2 617 288**	**59 539**	**2 557 749**	**1 695 850**	**180 740**	**95 693**	**1 234 329**	**185 088**

Otro dato a comentar, son las entidades extranjeras (Anexo 33), por lo que se ha podido observar en las tablas presentadas históricamente no han logrado tener éxito en España, y esto no iría a favor de que las PYMEs tengan ofertas diferentes y se pueda generar más competencia.

TABLA 16. *Crédito, Activos español y mundial 2011-2017*.
(Banco de España, 2017).

Millones de euros

	Total	Créditos				Valores distintos de acciones y participaciones		Acciones y participaciones		Activos no sectorizados		Promemoria	
		Residentes en España			Resto del mundo	Residentes en España (c)	Resto del mundo (c)	Residentes en España (c)	Resto del mundo	Efectivo	Otros (d)	Del cual	
		Sistema crediticio	AAPP (a)	OSR (b)								Dudosos (e)	Morosos (f)
	1 =2a11	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
11	3 400 435	250 867	89 687	1 782 554	234 059	347 216	58 366	160 679	90 152	7 486	379 368	143 470	110 074
12	3 422 612	278 915	114 275	1 604 934	231 546	426 182	82 809	167 292	90 209	7 434	419 015	172 225	135 917
13	3 025 756	210 536	87 140	1 448 244	180 254	417 982	74 819	189 028	91 329	7 280	319 144	202 734	150 045
14	2 912 822	155 097	101 313	1 380 101	169 104	410 907	81 439	157 370	104 166	7 604	345 723	177 991	134 367
15	2 760 133	164 250	89 972	1 327 123	186 354	340 891	74 602	134 020	112 254	7 958	322 709	139 069	102 082
15 *Sep*	2 798 807	158 404	95 229	1 339 139	182 131	356 698	85 277	136 294	107 085	7 361	331 190	147 680	111 095
Oct	2 799 608	159 522	94 470	1 335 158	179 293	353 792	87 859	137 074	109 211	6 609	336 619	145 413	...
Nov	2 818 258	162 402	92 175	1 341 877	187 563	348 620	88 533	135 919	111 714	6 567	342 887	143 465	...
Dic	2 760 133	164 250	89 972	1 327 123	186 354	340 891	74 602	134 020	112 254	7 958	322 709	139 069	102 082
16 *Ene*	2 768 260	168 420	92 773	1 318 776	177 051	344 712	75 598	133 905	111 563	6 590	338 872	138 393	...
Feb	2 768 036	166 688	92 487	1 312 262	178 053	344 646	79 249	133 402	111 531	6 409	343 308	137 241	...
Mar	2 739 097	158 398	95 353	1 293 413	184 511	346 495	77 641	133 935	111 131	7 073	331 148	134 098	98 931
Abr	2 735 713	165 602	99 015	1 288 962	176 760	346 478	76 574	135 124	111 032	6 730	329 436	132 537	...
May	2 724 113	160 425	97 697	1 282 320	184 753	340 952	76 734	135 196	112 602	6 945	326 489	131 007	...
Jun	2 762 165	156 204	99 577	1 298 002	194 400	340 041	74 033	135 236	111 459	7 059	346 153	127 507	94 327
Jul	2 725 243	150 080	94 868	1 287 433	186 200	330 310	72 907	136 012	112 083	7 120	348 231	125 736	...
Ago	2 698 652	161 237	92 197	1 278 123	178 384	326 127	72 634	135 925	112 152	7 035	334 837	124 979	...
Sep	2 697 822	154 227	92 625	1 277 795	187 240	318 701	74 867	134 618	112 223	6 757	338 769	122 703	92 876
Oct	2 663 398	155 894	91 788	1 270 692	176 749	309 480	72 083	135 165	112 040	6 867	332 639	122 863	...
Nov	2 656 162	144 747	88 978	1 281 501	184 121	305 383	72 942	128 389	112 796	6 749	330 557	123 193	...
Dic	2 646 981	163 053	88 471	1 276 140	191 151	294 069	71 757	130 187	113 624	7 469	311 060	121 406	92 194
17 *Ene*	2 617 288	153 313	95 681	1 261 841	185 185	289 899	76 865	130 385	113 355	6 786	303 978	120 611	...

Hemos presentado datos globales de evolución del crédito, pero a continuación analizamos los efectos diferenciales sobre las pequeñas y medianas empresas (PYMEs); la inmensa mayoría del TSS son organizaciones de éste tipo.

Uno de los grandes afectados por la crisis financiera global del 2007-2008 han sido las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), y esto es importante ya que representan más de la mitad del producto interno bruto (PIB) mundial y emplean casi dos tercios de la fuerza de trabajo mundial. Se han modificado sustancialmente las condiciones del acceso a la financiación externa lo que ha obligado a las empresas a cambiar su estructura financiera (recursos propios *versus* ajenos) y sus fuentes de financiación (autofinanciación *versus* financiación externa).

Es innegable por tanto la importancia de las PYMEs en el tejido empresarial español y su enorme peso social y económico. En nuestro país, buena parte del tejido empresarial se basa en la PYME, que representa un 99,9 por 100 del total de empresas españolas.

Esta importancia de las PYMEs en España no supone un caso aislado con respecto a la Unión Europea, donde las PYMEs representan el 99,8 por 100 del total (López, 2014). Cabe destacar, que las PYMEs suponen la principal fuente de empleo para los españoles, aportando un 62,9 por 100 del total. Esta cifra se sitúa ligeramente por debajo de la media de la Unión Europea (67,4 por 100).

El sobreendeudamiento de las economías y del sector empresarial, y por ende de las PYMEs, previo a la crisis financiera, debe ser un marco de referencia básico. Si bien existen diversas corrientes de opinión académicas sobre las causas que dieron lugar a la crisis de 2007, la mayoría parece situar su epicentro en Estados Unidos (Sebastián González y López Pascual, 2015). No obstante, los factores que se producen en esta economía son perfectamente extrapolables al resto, debido, entre otras razones, al proceso de globalización económico en general y de los mercados financieros en particular.

La conocida como *Dodd-Frank Ac*t del 2010, daba una respuesta a la crisis financiera del 2007 centrando su actuación en los siguientes aspectos: consolidación de las agencias regulatorias, incremento de la transparencia fiscal (sobre todo en derivados financieros), reformas en materia de protección de consumidores financieros, desarrollo de instrumentos financieros para la crisis, endurecimiento de la regulación de las agencias de *rating*, etcétera. Y es que este contexto ha marcado un punto de inflexión económico, y social, provocando efectos conocidos como el sobredimensionamiento de la deuda y una fuerte restricción de liquidez afectando, como no podía ser de otra manera, a las PYMEs y a su vulnerabilidad por el volumen de endeudamiento alcanzado (véase sobre este tema Reinhart y Rogoff, 2013, publicado por el Fondo Monetario Internacional). Además, otro efecto directo de la crisis ha sido la necesidad de que las empresas tuvieran que modificar su estructura financiera, en especial, sus fuentes de financiación, sobre todo las externas y especialmente en lo referido a su dependencia del crédito bancario. Como consecuencia las PYMEs han de financiar gran parte de su creación, crecimiento y, en suma, viabilidad con los fondos generados internamente.

Hablar de financiación de la PYME en España es hablar de financiación bancaria[83]. Ha sido tradicionalmente un país bancarizado, en el que el mayor porcentaje de recursos externos expresos de las empresas provienen de las entidades financieras, “la vía

[83]Las cifras indican que tres de cada cuatro empresas con necesidades de financiación ha recurrido a una entidad bancaria, y destaca la importancia de este tipo de financiación para la PYME española (CESGAR, 2016).

común y natural para una PYME española ha sido acceder a un préstamo bancario" (CESGAR, 2016, p.5).

Los principales problemas de las PYMEs, según éste estudio, a la hora de acceder a la financiación derivaron del endurecimiento de la condición del crédito. En el cuarto trimestre de 2012 un 63,8 por 100 recibían el préstamo, aunque en condiciones más duras, mientras que un 1 por 100 de las PYMEs lo rechazaron debido a este endurecimiento. Las denegaciones alcanzaron el 26 por 100, y el 5 por 100 restantes correspondieron a solicitudes pendientes de respuesta.

En definitiva, y en línea con lo manifestado recientemente por el informe de la OCDE para España, las PYMEs dependen en exceso del crédito bancario. En consecuencia, hay que seguir fomentando la diversificación de sus fuentes de financiación. Por su parte, el capital riesgo, entendiendo por tal el practicado por entidades financieras con el objetivo de tomar participaciones temporalmente, presenta también potencialidades a la hora de financiar empresas en un momento del ciclo económico en el que la financiación ciertamente ha escaseado.

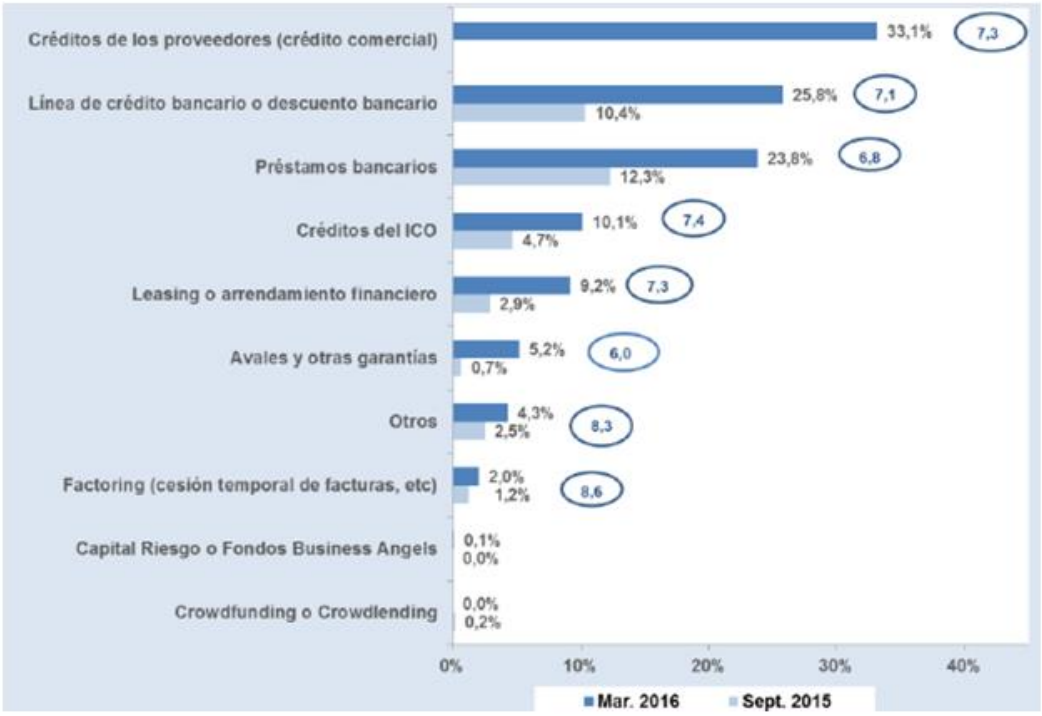
La segunda fuente de financiación[84] ajena más importante de las empresas europeas la constituye el crédito comercial, representando en 2012 el 10,4 por 100 de la financiación total. En España, el peso relativo es mayor (12,3 por 100), aunque en los últimos años se ha visto intensamente reducida.

La financiación mediante la emisión de títulos de renta fija representa el 4,1 por 100 del total en 2012 en las empresas de la eurozona, habiendo aumentado su peso en 1,5 puntos porcentuales desde 2000. España es con diferencia el país en donde menor es la importancia relativa de la emisión de deuda como mecanismo de financiación de las empresas, con un peso que ni siquiera llega al 1 por 100. No se trata de un instrumento de financiación utilizado por las PYMEs.

[84] El crédito de proveedores (33,1%), las líneas de crédito o descuento (25,8%) y los préstamos bancarios (23,8%) han sido los instrumentos financieros más relevantes para las compañías españolas en los últimos seis meses (SGR. CESGAR, 2016).

GRÁFICA 25. *Porcentaje sobre el total de empresas*.

(CESGAR, 2016)



En el anterior gráfico se hace referencia al nivel de utilización y valoración media (remarcado, entre círculos, en una escala de 1 a 10) de distintos instrumentos financieros en los últimos 6 meses, en una valoración que se hizo en marzo de 2016,

Precisamente este gráfico, que demuestra la poca utilización de algunas de esas fórmulas más complejas de financiación, parece poner de manifiesto la mejorable formación financiera de las PYMEs españolas. Una de cada tres firmas españolas –concretamente el 29,6 por ciento-, lo que equivale a aproximadamente un millón de compañías, ha tenido necesidades de financiación, la haya buscado o no de forma activa en los últimos seis meses.

Este panorama descrito pone de manifiesto que la PYME se enfrenta al reto de tener que buscar alternativas a esta financiación clásica (Anexo 21). De hecho, entre las principales conclusiones del II Informe sobre la financiación de la PYME en España, liderado por la Confederación Española de Sociedades de Garantía (SGR-CESGAR), expone que, si las PYMEs Españolas mejoran su acceso al crédito, se crearían 450.000 empleos adicionales en tres años.

Entre las características reseñables de las empresas españolas es su reducido tamaño medio. El 53,7 por ciento de las PYMEs tienen asalariados y el porcentaje de microempresas –con menos de diez empleados- se eleva hasta el 95,7 por ciento.

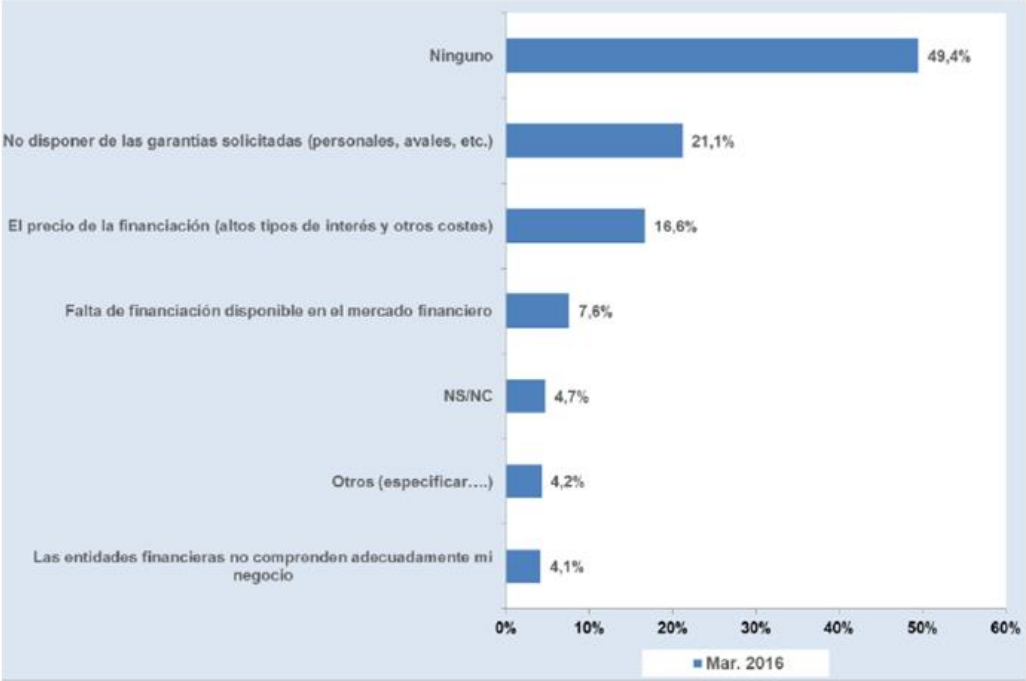
Igualmente, se aprecia un notable aumento en el número de firmas exportadoras, que ya se sitúa en el 8,5 por ciento, frente al 6,8% en el 2015. Del total de unidades empresariales consultadas, un 22 por ciento se catalogan como innovadoras, en sintonía con los datos de la primera oleada realizada (SGR, CESGAR, 2016). Precisamente las empresas exportadoras e innovadoras presentan necesidades de financiación muy superiores a la media (45,1 por ciento y 38,3 por ciento, respectivamente, frente al 29,7% del total)

GRÁFICA 26. *Destino potencial de la financiación requerida por las PYMEs.*
(Encuesta sobre la situación de las PYMEs en relación con la financiación ajena, 2016).

Los anteriores datos, referenciados en el gráfico 26, hacen referencia al porcentaje sobre el total de empresas con necesidades de financiación, y se hace una comparativa entre septiembre de 2015 y marzo de 2016, analizando así los últimos meses de ese mismo año. Los datos han sido obtenidos mediante la encuesta que se hizo sobre la situación de la las PYMEs en relación con la financiación ajena.

El principal obstáculo actual a la financiación de las empresas es la falta de garantías y avales.

GRÁFICA 27.*Principales obstáculos encontrados por las PYMEs.*
(CESGAR, 2016).



Los principales obstáculos encontrados por las PYMEs están reflejados en el gráfico anterior, el 27, y se expresan en porcentaje sobre el total de las empresas con necesidades de financiación.

Según Financial Corporation (IFC), existe una "brecha de financiación" de más de 2 billones de dólares para las pequeñas empresas sólo en los mercados emergentes. Las razones para que se produzca esta situación son múltiples, las finanzas de las PYME se caracterizan por su alta complejidad. Para los prestamistas tradicionales como los bancos, extender el crédito a las pequeñas empresas a menudo es demasiado costoso, dado el pequeño tamaño del préstamo. Impulsados aún más por la regulación, los bancos han reducido su exposición a las pequeñas empresas en los últimos años.

Por otro lado, el imaginario y la confianza que depositaba los ciudadanos en sus bancos se ha visto gravemente dañada (Edelman –consultora- y Chicago Booth/Kellogg School Financial Trust Index Reveals Heightened Public Trust in Local Banks, han investigado el índice de confianza hacia los bancos).

La confianza en los bancos, podría definirse como aquella que surge de la creencia de que las entidades financieras realizan actividades en nombre de sus clientes en un modo que les es conveniente y que respeta el voto de confianza dado por esos clientes (Carbó, 2014). Cabe decir que la tendencia de confianza está cambiando, como se puede observar en el caso de Estados Unidos (Chicago Booth & Kellogg School, 2016).

4.1.3. Confianza y transparencia en el sistema financiero tradicional

La confianza en los bancos está relacionada con la percepción que tienen los clientes del funcionamiento del sistema financiero tradicional; se trata de un juicio subjetivo sobre la forma en que opera un banco y su percepción de las características bancarias. La confianza se basa en la creencia que tienen los clientes bancarios hacia las acciones y decisiones que toman los bancos en su nombre, con la expectativa de que éstos no quebranten su "voto de confianza" (Gill et al., 2006). Según la investigación que realizan Carbo-Valverde, Maqui,Rodríguez-Fernandez (2013, p. 1), los resultados sugieren que:

> Para la subpoblación de clientes bancarios con niveles neutros de desconfianza general -que también consideran que los bancos españoles están empeorando su comportamiento- un aumento en la sensibilidad de los bancos hacia los problemas de los clientes y el compromiso de los bancos con sus clientes aumentarían su probabilidad de confiar en los bancos en un 34%.

Ésta investigación ofrece una nueva perspectiva, hasta entonces la literatura se centraba principalmente en los determinantes de la confianza general (Alesina y La Ferrara, 2002) y en la confianza en las instituciones políticas (Mishler y Rose, 2001). También amplia los determinantes de la confianza en las instituciones financieras desarrollados en estudios anteriores (Knell y Stix, 2009; Mosch y Prast, 2008).

Podemos definir una relación bancaria como la asociación entre un banco y un cliente que va más allá de la ejecución de transacciones financieras simples, anónimas. De acuerdo con la bibliografía sobre la relación bancaria, no está claro cuán importante es una estrecha relación entre un banco y un cliente en realidad (Ongena y Smith, 1998).

La confianza es una variable crucial que se refiere a nuestras relaciones con todos aquellos con los que interactuamos. Confianza trabaja en la creencia de que la otra persona, organización o institución tendrá en cuenta los intereses de todos los agentes implicados, y para confiar en una institución, una persona tendría que estar seguro de que las cosas se llevarán a cabo a un nivel satisfactorio. La reputación basada en el

comportamiento pasado se convierte en un factor importante en cuanto a la confianza entre las personas y las instituciones, como lo hace la expectativa futura, ya que los individuos son reacios a permitir que otros influyan en su bienestar si no están seguros del daño potencial que puede causar. De hecho, Sobel (2002) define la confianza como la voluntad de permitir que las decisiones de otros influyan en el bienestar del individuo.

> La banca ha sufrido un fuerte desprestigio social y una pérdida de confianza. La percepción de los ciudadanos es que se trata de un sector poco controlado por los poderes públicos, donde se permiten generosas remuneraciones y privilegios, a la vez que el Estado está obligado a socorrerla con el dinero de los contribuyentes para evitar el caos en el sistema de pagos. (de Barrón, 2012, p.22).

Ésta pérdida de confianza se puede comprobar mediante el informe de *Ernst & Young* (2016) que presenta sobre el índice de confianza en el sector bancario. En éste demuestra que la confianza de los españoles en su banco se ha reducido en un 30% durante los últimos años, una caída pronunciada pero inferior al 47% de los italianos. Y sólo el 27% de los españoles confía en su principal proveedor de servicios financieros (El Economista, 2016).

Sin embargo, desde el Informe *Global Consumer Banking 2014* de EY con su estudio denominado *Winning Through Customer Experience* manifiestan que tras un fuerte descenso de la confianza hacia el sector bancario, éste empieza a recuperarse. Aun así, remarcan que tienen un gran margen de mejora por lo que compete a la transparencia de costes y comisiones. El estudio revela que "la experiencia con el cliente es el principal motor de la confianza, así como la razón más común a la hora de que un cliente abra o cierre una cuenta". Al mismo el tiempo si recogemos las conclusiones del estudio 'Nivel de educación financiera de la población española en 2016', elaborado por Adicae[85], los ciudadanos suspenden con un 3,5 sobre 10 la transparencia de la banca en la publicidad de sus servicios, como hipotecas o productos de ahorro, y reclaman una información financiera "crítica e independiente" que no confunda a los usuario (Europa Press, 2016).

Muy ligada a la desconfianza de los clientes hacia sus bancos, se encuentra el factor fidelidad[86]. Los clientes se han tenido que adaptar a las reestructuraciones a las que hacíamos referencia en el punto anterior, y es que con la introducción de la banca móvil, el cierre de sucursales, y los continuos cambios de interlocutores han conducido

[85]Otro dato relevante que pone de manifiesto, es que uno de cada dos ciudadanos cree que se requiere un nivel experto para contratar productos como fondos, depósitos a plazo y estructurados o planes de pensiones.

[86]Interesante en ésta línea las afirmaciones que realiza Joris Luyendijk en la entrevista que ofrece en La Vanguardia, (Sanchís, 2016).

a que los ciudadanos hayan perdido sus oficinas de referencias a las que les unía un lazo de lealtad, esta unión daba un grado de seguridad al cliente. El cambio hacia la banca digital, según apuntan Gerard du Toit y Maureen Burns (2016) ha de ser progresivo hasta que los clientes encuentren fácil manejar las transacciones rutinarias a través de canales digitales.

Según el estudio anual de la consultora *Bain & Company* "2013 *Customer Loyalty in Banking*", concluye que:

- Los bancos que operan principalmente por Internet tienen mayor fidelidad de sus clientes.
- Las entidades que recibieron ayudas públicas son las que han sufrido un mayor deterioro de fidelidad de sus clientes.
- Internet ya es el canal de comunicación preferido por los clientes para comunicarse con su banco.
- Los clientes están más propensos que nunca a considerar cambiar y probar otros bancos.

Bain & Company recomienda un modelo de éxito de fidelidad y cinco aptitudes para animar a los clientes actuales a comprar más de su banco, atraer a nuevos y reducir los costes sin dañar las relaciones con los clientes: decidir dónde se debe ganar y dónde se está dispuesto a perder, diseñar productos que generen atención, acelerar la transformación digital, la fidelidad da derecho a ganar más negocio, construir una marca que aporte más confianza. Desde BBVA señalan que, "La llave es la banca responsable: que los bancos sean capaces de cumplir los principios de integridad, transparencia y prudencia, sin renunciar a la rentabilidad." (Gidrón, 2016).

A esta necesidad de adaptación fruto de la introducción de la banca digital se le suma la incertidumbre respecto la regulación futura de la Unión Bancaria Europea, y es que la entrada de normativa como la aportada en su momento por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (*Basel Committee on Banking Supervision*) para calcular los Activos Ponderados por Riesgo (APRs), o la entrada del mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (MREL, Minimum Requirement Ror Own Funds and Eligible Liabilities) efectiva en Europa (con una implementación gradual de cuatro años),

impulsa la idea de organizar un mercado bancario europeo único, y llegar a acuerdos sobre la estructura bancaria y sus reformas (PwC, 2017).

Existen otros ámbitos que son susceptibles de cambios legislativos a corto plazo y que van en la línea de recuperar la confianza de los clientes y ordenar la operativa de la banca digital, pero al mismo tiempo también hay una corriente de pensamiento que aboga por frenar las continuas novedades que pueden desestabilizar el mercado y frenar el crecimiento.

4.1.4. Brecha y exclusión financiera

El Consejo Económico y Social (CES) advierte sobre las amenazas que pueden comportar estas nuevas formas de consumo alertando del creciente riesgo de exclusión social de los qué no han entrado en la tendencia de la digitalización. Uno de los motivos de este creciente riesgo se debe a la velocidad de implantación del comercio electrónico y los nuevos hábitos de consumo a través de empresas de economía colaborativa pueden ofrecer efectos colaterales difíciles de asumir por ahora para algunas personas, según sostiene Antoni Fuentes (2016).

El informe advierte que, en la transición hacia una economía sin efectivo se debe tener en cuenta "el riesgo de exclusión social que podría implicar la desaparición total de billetes y monedas para colectivos que, por edad, nivel formativo u otras razones, no han incorporado los nuevos medios de pago a su vida cotidiana" (p.22). El CES recuerda que España es uno de los países en los que todavía se hacen más compras y ventas en efectivo (84% del total), muy por encima de países vecinos. Los nuevos medios de pago a través de internet o de aplicaciones para *smartphone* se enfrentan a un problema de falta de confianza por parte de algunos colectivos, el medio percibido como más seguro para importes elevados sigue siendo la transferencia bancaria. El CES aboga por garantizar que las innovaciones tecnológicas lleguen al máximo número posible de ciudadanos en condiciones de seguridad y confianza para ellos. Por ello, invita a seguir invirtiendo en la educación digital de los usuarios en riesgo de exclusión y en las mejoras técnicas para conseguir estos objetivos.

Ante las iniciativas de nuevos operadores y de la banca tradicional para impulsar los pagos electrónicos, el CES reclama "garantizar condiciones operativas equivalentes para los operadores y facilitar que los nuevos medios de pago lleguen a un mayor número de consumidores, así como asegurar una elevada protección". El comercio

online también ha allanado el terreno para las empresas de economía colaborativa, que no cuentan con una regulación específica transversal, según el dictamen. El CES recomienda “una reflexión en profundidad” en España para conseguir un nuevo marco regulador que “garantice la unidad de mercado” y minimice la conflictividad judicial en este tipo de actividades.

La Comisión Europea, en 2008, definió la exclusión financiera como "el proceso mediante el cual las personas se encuentran con dificultades en el acceso y / o uso de los servicios y productos financieros adecuados a sus necesidades y que les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen”. Según el tipo de sociedad en que vivimos, no tener productos y servicios financieros básicos, como disponer de una cuenta bancaria o poder hacer transferencias y reintegros, tiene unas consecuencias u otras. España, por ejemplo, es un país muy bancarizado, y resulta realmente complicado vivir sin disponer de una cuenta bancaria. Sin embargo, en el mundo hay millones de personas que viven sin bancos, por diferentes razones. Unos lo hacen por obligación, por la situación de marginalidad (personas sin techo, por ejemplo), porque viven en municipios rurales con baja conexión o porque no pueden acceder a los bancos por las restricciones y condiciones que éstos les imponen (por las exigencias de rentabilidad de los bancos). Los motivos de la exclusión financiera son muy diversos (European Commission, 2008). Un ejemplo identificativo es que “68 millones de adultos en América están actualmente desconectados del sistema financiero, con 17 millones de personas que no tienen cuentas bancarias en absoluto” (FDIC, 2014). La exclusión financiera ha sido un hecho reconocido y ampliamente extendido en el mundo en desarrollo, pero en los últimos años también se está se ha extendiendo al mundo occidental, en la medida en que los bancos convencionales han ido ampliando su poder de mercado.

La disminución del número de entidades bancarias y sus procesos de racionalización y reestructuración, están provocando un fuerte aumento de la exclusión financiera, especialmente en las zonas rurales y en los municipios de menos población, lo que a su vez produce un incremento de la exclusión social. Actualmente, la exclusión financiera no se produce sólo cuando las personas no pueden acceder a productos y servicios financieros básicos, sino también cuando resulta muy complejo y difícil acceder al crédito, lo que no sólo se extiende a las personas sino también a la capacidad emprendedora, el trabajo autónomo y en las empresas de pequeño tamaño -microempresas y pequeñas y medianas empresas- (Sanchis, 2015).

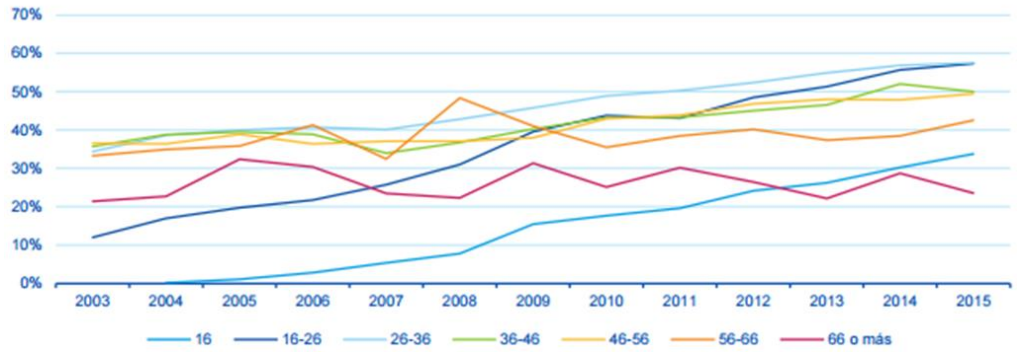
Ante el fenómeno de la exclusión financiera tenemos la otra cara de la moneda, la inclusión financiera. La OCDE la define como "el proceso de promoción del acceso asequible, oportuno y adecuado a un rango de productos y servicios financieros regulados y la ampliación de su uso". La inclusión financiera se logra mediante mecanismos que favorecen el acceso (como las infraestructuras financieras a través de las tecnologías como internet) y facilitan el uso creando productos y servicios financieros accesibles mediante la mejora de la cultura y la educación financiera (conocimiento y uso responsable de los productos y servicios financieros) y garantizando la protección del consumidor financiero (AFI, 2013).

La mayoría de estos elementos fallan actualmente, por lo que se alimenta la exclusión financiera (Sanchis, 2013). Debido a esta coyuntura, han ido apareciendo nuevas plataformas como los bancos éticos y los bancos cooperativos, además de otras formas de financiación alternativa no bancaria, que contribuyen a mejorar la inclusión financiera (Sanchis, 2016). La banca electrónica constituye un claro indicador que refleja la aproximación del sistema financiero al sector de las TIC para ofrecer una nueva plataforma de comunicación a los usuarios de banca. La banca electrónica se ha extendido en España entre 2003 y 2015, pero de forma irregular según edad y nivel educativo del internauta (BBVA Research, Situación Economia Digital, 2016).

A través de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (TIC-H) del INE entre 2003 y 2015, se han generado grupos de personas mayores de 15 años en 2003, en intervalos de décadas salvo el grupo que incluye a la gente mayor de 65 años. A partir de esta clasificación, se controlan a estos grupos por generaciones de individuos que utilizan Internet y se averigua la evolución del comportamiento de estos grupos de internautas en el uso de los servicios de banca electrónica. Muestra la evolución en la respuesta a la pregunta sobre si la persona que ha usado Internet también ha utilizado estos servicios en los últimos tres meses desde la fecha de la entrevista.

GRÁFICA 28. *Distribución por edad de los internautas que usan banca electrónica entre 2003-2015.*

(BBVA Research a partir de TIC-H (INE), 2015).



Los resultados confirman una dicotomía en la evolución del uso de banca electrónica entre 2003 y 2015: el porcentaje de uso se incrementa en los menores de 56 años y se mantiene estable en los usuarios de 56 y más años.

> La tecnología está poniendo de manifiesto el cambio de comportamiento, y esto nos permite a través del móvil digitalizar segmentos que hace años eran impensables, por ejemplo, hay un tramo de edad de entre 55 -70 años, u otro a partir de los 80 en los que pensábamos hace menos de 5 años que "digitalizar" era imposible, y sin embargo a través del móvil se está avanzando, y es que cualquier cliente está habituado a utilizar aplicaciones como puede ser whatssap. (…) Éste cambio de comportamiento de los clientes que se está produciendo y se va a acelerar en los próximos años hace que el sector bancario no se escape a esta tendencia. El gran reto de la banca tradicional, como BBVA, es dar a los clientes una experiencia diferencial a contando con las innovaciones tecnológicas. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 2).

Por otro lado, demuestran que existe una relación positiva entre el nivel de educación y el porcentaje de internautas que afirma haber usado banca electrónica, especialmente más intensa cuanto menor es la edad. Las personas con estudios universitarios han alcanzado porcentajes cercanos al 80% en los menores de 36 años excluyendo el grupo más joven. En cambio, no supera el 25% en los estudios primarios. La dispersión por edades crece de forma clara con el nivel de educación, especialmente si se compara al colectivo que tenía entre 17 y 36 años en el año 2003, salvo para la población mayor de 65 años.

4.1.5. Evolución de la acción social del sector financiero

La evolución analizada del sistema tradicional y consolidado de cajas de ahorros[87] –la entidad más antigua, Caja Madrid, se fundó en 1702, hace 310 años- ha causado una gran decepción para muchas personas, porque las cajas despertaban una simpatía y fidelidad entre sus clientes que iba mucho más allá de la relación financiera "existía una fuerte identificación con ellas por ser las entidades que siempre han estado cerca de la familia y del pueblo" (De Barrón, 2012, p. 9).

En el artículo 2 de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias se recoge la definición, finalidad y normativa aplicable.

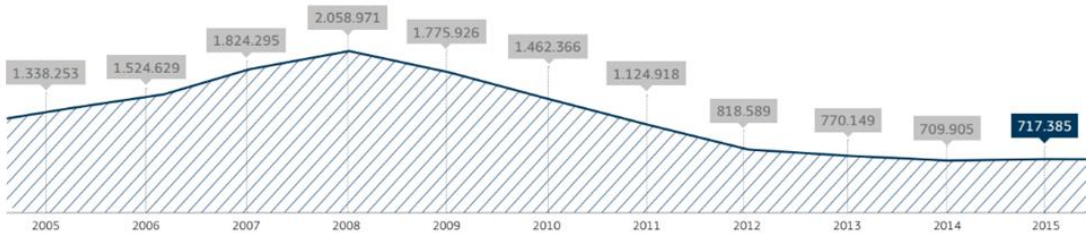
> 1. Las cajas de ahorros son entidades de crédito de carácter fundacional y finalidad social, cuya actividad financiera se orientará principalmente a la captación de fondos reembolsables y a la prestación de servicios bancarios y de inversión para clientes minoristas y pequeñas y medianas empresas.

A la vez, las obras sociales se han visto gravemente mermadas. Estas actividades sociales llegaban donde no lo hacía el Estado. Este ha sido uno de los motivos por lo que se ha agudizado la sensación de abandono en colectivos y regiones más desfavorecidas, y como consecuencia de ello es que la banca ha sufrido un fuerte desprestigio social y pérdida de confianza. A esto se le suma el hecho de que "Los ciudadanos ven cómo el Estado recorta en sanidad, educación y otras prestaciones públicas mientras socorre a los bancos (…) provocando la indignación de los ciudadanos" (p.21) provocando la desafección social hacia el sector.

La inversión en Obra Social ha descendido considerablemente a raíz de la crisis, según la Memoria del 2015 que realiza CECA.

[87] Los Montes de Piedad (del italiano *Monte di Pietà*) también llamados en singular montepío, eran entidades benéficas donde los pobres podían obtener sumas en metálico empeñando sus pertenencias, y así satisfacer sus necesidades más primarias. En España, el Monte de Piedad de Madrid es el más antiguo de los que existen actualmente, fundado en 1702. Su forma jurídica eran las Fundaciones, y se dedicaban al fomento del ahorro mediante la captación de depósitos, actuando en ámbito local y dirigido a particulares y PYMEs.

GRÁFICA 29.*Evolución de la Obra Social (en miles de euros)*.
(Ceca, 2015).



Observamos como en los años anteriores al inicio de la crisis financiera la obra social de las Cajas evolucionaba de forma muy positiva y en proporción a los resultados contables de las entidades. La reconversión del sector hace disminuir el importe en un 65% en siete años; la cifra se estabiliza a partir del 2014 aunque con un altísimo grado de concentración ya que un 70% del importe depende de una única institución.

Respecto a las entidades Financieras referentes en el último Informe *Especial Global Entrepreneurship Monitor* (GEM, 2017) revela que en España el número de empresas con objetivos sociales ha aumentado. Como se ha podido comprobar ha habido una transformación en los fondos de las cajas, pero los bancos, es este sentido se están esforzando para incorporar el factor social principalmente mediante programas de apoyo al emprendimiento social. A continuación, exponemos las acciones tomadas por las entidades bancarias más relevantes;

- *BBVA Momentum "*es un programa de siete meses que incluye formación, acompañamiento estratégico, financiación, colaboración, networking, visibilidad…" (BBVA, Momentum, 2017). Trabajan aspectos como escalar e impactar de una forma positiva en la vida de más personas. Destacable el estudio de Impacto Social que elabora BBVA desde 2014 "informe de Balance social".

- *La Caixa* con la Obra Social cierra el ejercicio de 2016 con una inversión de 500 millones de euros repartidos en más de 46.000 iniciativas, de las que se han beneficiado más de 10 millones de persones (Crónica Global, 2016). Remarcables también el impulso que ejercen en las áreas de los microcréditos para emprendedores y negocios (Microbank, 2017).

- Banco Santander fomenta la investigación en materia de impacto e inversión social a través principalmente de la red de Universidades. Santander publica

anualmente su informe de sostenibilidad que recoge las principales actuaciones y compromisos del Banco en esta materia y en relación con sus empleados, clientes, accionistas y Sociedad (Santander, 2016). Además, ofrece un programa específico, conjuntamente con universidades, para jóvenes emprendedores (Santander Universidades & Yuzz, 2017).

4.2. Sistema financiero alternativo

> Estoy completamente convencido de que nuestro futuro depende de nuestra pericia para explorar e inventar nuevos modelos de negocio y nuevos tipos de empresas multinacionales. Franck Riboud, presidente del consejo directivo del grupo Danone y cofundador de la empresa social Grameen-Danone Foods.

Los tres principales bancos cuentan ya con "44,3 millones de clientes digitales, de un total de 208,8 millones, lo que supone que casi 21 de cada 100 utilizan la tecnología para su operativa bancaria, independientemente de que también use los canales tradicionales.*"*(Pozo, 2017).

De forma paralela a la banca tradicional, han nacido nuevas formas de financiación y gestión con el objetivo que los proyectos obtengan financiación sin necesidad de acudir al sector tradicional. La explosión de la crisis económica, la irrupción de nuevas tecnologías y el cambio de paradigma social impulsan el nacimiento y el crecimiento de la denominada financiación alternativa.

4.2.1. Definición Sistema de Financiación Alternativas

La financiación alternativa se ha convertido en una cuestión comúnmente discutida en muchas economías cuando la crisis ha propiciado una reducción de la financiación disponible para las empresas. Y es que existe algo de confusión sobre lo que significa realmente financiación alternativa. Destaca porque la financiación de empresas e individuos va más allá de los bancos y los mercados de capital tradicionales y la desintermediación bancaria (Carbó y Rodríguez, 2015).

> Desde la perspectiva de la demanda, la financiación alternativa se refiere a la disponibilidad de canales de financiación no estándar para las empresas. Algunos autores sugieren que, en el futuro, la financiación de fuentes diferentes a los mercados y a la banca será probablemente tan importante como la financiación bancaria. (Allen et al., 2012).

Estos canales se están desarrollando en un nuevo entorno en el sector servicios en el que los costes marginales están cayendo rápidamente donde la digitalización y la

interacción social están dominando la transformación de muchos sectores. A finales de 2015, Forbes concluyó:

> La industria bancaria está madura para el cambio con el aumento de las empresas Fintech, la creciente popularidad de la tecnología blockchain y el predominio de los millennials. La industria está evolucionando y la necesidad cada vez mayor de prepararse para las amenazas de la seguridad cibernética sigue siendo una prioridad, ya que los bancos continúan evaluando nuevas amenazas y potenciales riesgos de fraude. (Forbes, 2015).

La Universidad de Cambridge, y la consultora EY publican en el *European Alternative Finance Benchmarking Report* (2015), un estudio sobre la financiación alternativa en Europa a cargo de los académicos Robert Wardrop, Bryan Zhang, Raghavendra Rau y Mia Gray. Bajo el título *Moving Mainstream*, el estudio concluye que, en términos absolutos, la financiación alternativa ha crecido en Europa un 144% en 2014, pasando de los 1.211 millones de euros en crédito en el 2013 a los 2.957 de 2014.

Si excluimos al mercado británico, pionero y mucho más maduro al de la Europa continental, la tasa de crecimiento de la financiación alternativa en los últimos tres años se sitúa todavía en un meritorio 115%, habiendo pasado de los préstamos por valor de 137 millones de euros de 2012 a los 620 de 2014. El *peer-to-peer*[88] *business lending* es además la modalidad de financiación alternativa con una mayor tasa de crecimiento, situada en el 272% en 2014.

A nivel español destacan que, pese al relativo desajuste entre el perímetro económico y la actividad de financiación alternativa, consecuencia de la excesiva dependencia histórica del tejido productivo del crédito bancario y con la actitud conservadora que todavía predomina entre los inversores, ésta aumentó en 2014 en un 114% respecto al año anterior.

Si circunscribimos el análisis únicamente al "*peer-to-peer business lending"*, las cifras resultan mucho más alentadoras, y reflejan un crecimiento interanual de esta actividad del 363%, pasando de 2,8 millones de euros en préstamos en 2013 a 13,7 en 2014.

Señalar que existe cierta tendencia a realizar la equivalencia entre finanzas alternativas y finanzas alternativas tecnológicas *Fintech* debido a los altísimos índices de crecimiento que están teniendo en los últimos años. A continuación, un ejemplo de productos de financiación alternativa distinguiendo de los que son también *Fintech*.

[88] Plataformas de crédito conocidas como de igual a igual.

Cuadro 14. *Finanzas alternativas- Finanzas alternativas financieras (Fintech)*. (Generalitat de Catalunya, Acció, 2016).

	CASTELLANO	ENGLISH	ALTERN	FINTECH
CAPITAL	Financiación colectiva de donación/recompensa	Reward/donation crowdfunding	√	√
	Financiación colectiva de inversión	Crowdequity	√	√
	Ángeles inversores	Business angels	√	
	Capital de riesgo y de inversión	Venture capital & private equity	√	
DEUDA	Financiación colectiva de préstamo	Crowdlending	√	√
	Descuento de facturas	Invoice trading	√	√
	Préstamo participativo	Participatory loan	√	

Pasamos a analizar posibilidades de financiación alternativa externa diferentes a las más tradicionales, que por sus características son opciones relacionadas con los aspectos sociales y el impulso de las nuevas tecnologías en un entorno de PYME.

4.2.2. La banca ética y el sector de las cooperativas de crédito

Un banco ético[89] intenta alcanzar simultáneamente dos objetivos:

1. Financiar actividades económicas que tengan un impacto social positivo
2. Conseguir beneficios

Estos dos objetivos los consideran al mismo nivel, y se definen justamente por el hecho de considerarlos no sólo compatibles, sino necesariamente complementarios. Para un banco ético, obtener beneficios es indispensable, pero no suficiente. Una condición necesaria que debe reunir cualquier proyecto que aspire a recibir financiación de la banca ética es ser económicamente viable. Son dirigidos por profesionales de la banca, que demuestran una fuerte sensibilidad hacia cuestiones como el medio ambiente, la exclusión social, los derechos humanos, etc. La banca ética está también bajo

[89]Un grupo de instituciones bancarias de la "Global Alliance for banking on values" que ponen el centro en las personas y en la sostenibilidad, están demostrando que pueden ser una alternativa viable a la banca tradicional. la GABV publica desde esta fecha, un informe que compara los resultados y la evolución de las instituciones financieras centradas en la sostenibilidad (IBCSs) con los de las instituciones financieras globales y sistémicamente importantes (IFGSIs). Se puede ver información sobre las demás entidades en la web de FETS-Finançament Ètic i Solidari www.fets.org

supervisión y control del banco central del país donde la entidad ha sido legalmente autorizada.

Entre los valores y criterios éticos positivos que defiende e integra son (*Taula d'Entitats del Tercer Sector*, 2013):

- Fabricación de productos con impacto ambiental y social positivo.
- Adopción de políticas medioambientales en la empresa.
- Utilización de energías renovables y eficiencia energética.
- Respeta a la biodiversidad.
- Apoyo al desarrollo comunitario y local.
- Igualdad de oportunidades.
- Política laboral de la empresa.
- Transparencia en la gestión económica y financiera.
- Apoyo al comercio justo y el consumo responsable.
- Transferencia de tecnología a países pobres.
- Respeto a los Derechos Humanos.

El número de clientes/usuarios, con un incremento de casi el 15% durante el 2015, ya se eleva por encima de los 210.000, con unas aportaciones superiores a los 144 millones de euros que representan un incremento del 11,66% sobre el año anterior. La tasa de morosidad de las entidades de finanzas éticas es del 7,04%, significativamente inferior a la del sistema financiero tradicional.

TABLA 17. *Barómetro Finanzas éticas y solidarias. Datos 2015*. (FETS, 2015).

Datos globales a 31.12.2015				
Clientes y/o usuarios	Ahorro recogido	Préstamos concedidos	% morosidad	Capital o similar
214. 922	1.765.497.389	862.361.965,636	7,04%	144.814.168

Incremento interanual 2014 > 2015							
Ahorro Recogido 2014	Préstamos Concedidos 2014	Capital o similar 2014	Clientes y/o usuarios 2014	2015/2014 Incremento Ahorro Recogido	2015/2014 Incremento Préstamos Concedidos	2015/2014 Incremento Capital o similar	2015/2014 Incremento Clientes/usuarios
1.497.917.332	821.472 €	129.687.542	187.383	17,86%	4,98%	11,66%	14,70%

La presencia de la denominada banca ética en España es aún escasa e incipiente; por tanto, su capacidad para atender las necesidades de servicios financieros del Tercer Sector Social es muy limitada. Actualmente en nuestro país contamos principalmente con dos entidades bancarias, *Triodos Bank* y *FIARE*, y una cooperativa de servicios financieros, *Coop57*.

En referencia al sector de las cooperativas de crédito son mayoritariamente entidades de pequeña dimensión, arraigadas en el territorio donde operan. Por lo que se refiere a los negocios en España, el sector de cooperativas de crédito cuenta con más de 18.000 empleados, distribuidos en más de 4.300 oficinas.

> El ámbito cooperativo creo que es una línea muy interesante, las cooperativas financieras lo tienen muy bien desarrollado y estamos trabajando para que esa financiación sea accesible para todo el sector y no sólo para los miembros de las cooperativas. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 16)

Con datos a diciembre de 2015, las cooperativas emplean a más del 9% de los trabajadores del sector bancario en España, y suponen el 14% de las oficinas que operan en territorio nacional[90].

> El peso relativo de la banca cooperativa en España es modesto en comparación con el de los bancos comerciales, el sector cooperativista desempeña un papel relevante en la financiación del tejido productivo en diferentes sectores y, por consiguiente, en la actividad y en la generación de empleo (Banco de España, 2016, p. 4).

4.2.3. Financiación Institucional

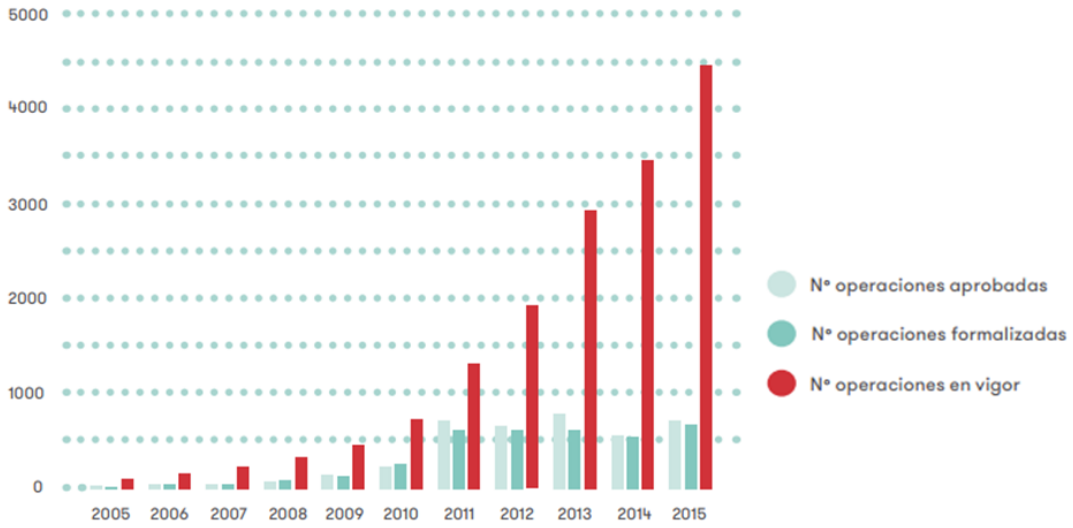
En el presente apartado recogemos iniciativas financieras relevantes y de tipo institucional relacionadas con el impulso a las PYMEs (mayor parte de TSS pertenecen a este colectivo), el impulso a la tecnología y el emprendimiento.

Desde el inicio de periodo de crisis, el Ministerio de Economía a través de la Sociedad Mercantil ENISA ha potenciado la financiación de proyectos viables económicamente de innovación empresarial para las PYMEs con el objetivo de diversificar sus fuentes de financiación.

[90]Centrándonos en los negocios en España, el sector de cooperativas suministra alrededor del 7% del total del volumen de crédito para financiar a empresas no financieras y a hogares, en especial, en la compra de vivienda. La ratio de morosidad del sector se situaba en el 11,2% en diciembre de 2015, habiéndose reducido casi 1,5 puntos porcentuales en el año 2015.

GRÁFICA 30. *Evolución Préstamos de 2005 a 2015*.

(Enisa, 2015).



En la distribución del número de préstamos formalizados por sectores, destacan los que han tenido como objetivo las TIC, tanto por el número de operaciones (41%) como por el volumen de inversión:

TABLA 18. *Sector TIC y préstamos a empresas*.

(Enisa, 2015).

Sector	No de empresas	% no de empresas	Importe (€)	% Importe
TIC	286	41 %	31.499.000	35 %

Cataluña, con 223 (32 %), es la comunidad donde más número de operaciones se han realizado en 2015, aunque es la segunda en liderar la tabla, después de Madrid, en cuanto al importe. A continuación, se sitúa la Comunidad de Madrid, con 220 operaciones (31%). Les siguen Andalucía, con un 8 % de las operaciones, y la Comunidad Valenciana con el 7 %.

Así mismo, encontramos el Instituto de Crédito Oficial como banco público en forma jurídica de entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía, que puso en marcha un programa de préstamos destinados a la innovación durante el periodo 2013 - 2015. La mayoría de las empresas se dedicaban al sector tecnológico, llevaban unos 10-20 años de vida (33%), y eran organizaciones de tamaño mediano (Expansión, 2015). En 2015, a través de ICO se han distribuido 9.671 millones de euros en

préstamos, que han permitido financiar 165.998 operaciones a autónomos y PYMEs. La línea Empresas y Emprendedores ha siendo la más demandada, habiéndose concedido 6.528 millones de euros a través de 121.853 operaciones[91](ICO, 2015).

Por otro lado, a nivel autonómico, encontramos el *Institut Català de Finances*[92], el objetivo principal ha sido financiar a emprendedores, autónomos, micro empresas y PYMES mediante una amplia gama de productos e instrumentos financieros (ICF, 2017). Destacar también la línea de anticipo de cobro de deuda de la propia Generalitat de Cataluña por su relevancia para entidades de TSS con fuerte dependencia de ingresos públicos.

La financiación Institucional podría a su vez llegar a impulsar el crédito y la inversión en las PYMEs de forma indirecta a través de plataformas de financiación participativas que han nacido en la economía colaborativa.

> (…) otras fuentes de inversión que pueden ser institucionales, que están gestionando líneas de terceros, son fuentes de inversión que están financiando a plataformas similares a la nuestra en otros países y que están esperando a que aquí en España haya plataformas con volumen suficiente. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 18).

4.2.4. Economía colaborativa

Cuando hablamos de economía colaborativa[93] nos referimos "al modelo de consumo basado en el intercambio de bienes y servicios entre particulares. En realidad, no se trata de un fenómeno nuevo. Este tipo de relación comercial ya era habitual en la era predigital" (Cortés, 2017). La consultoría PwC, apunta que en 2025 el mercado global de las actividades económicas vinculadas al consumo colaborativo moverá 335 mil millones de dólares. En la actualidad, se estima en 26 mil millones.

Se habla de un cambio masivo de paradigma en cómo vivimos, trabajamos, jugamos, viajamos, creamos, aprendemos y consumimos. Un principio fundamental de apoyo es

[91]En 2015 entró en funcionamiento el Plan Europeo de Inversiones para el período 2015-2017, conocido como "Plan Juncker", que tiene como objetivo movilizar recursos públicos y privados destinados a la inversión y a contribuir a la reactivación de la economía europea. Para ampliar información se recomienda acudir al siguiente articulo publicado en el diario El País:
http://economia.elpais.com/economia/2017/03/12/actualidad/1489346945_035191.html

[92]En los últimos cinco años ha financiado cerca de 200 proyectos vinculados a la economía social por un importe global de 56,9 millones de euros (ICF, 2017).

[93] Un ejemplo reciente es *2gether Bank*, que aplica las nuevas tecnologías a la banca, para generar "una plataforma financiera para un sistema económico nuevo" (Escalante, 2017).

la "capacidad de ralentí"[94]: el poder de la tecnología para desbloquear el valor social, económico y ambiental de los activos subutilizados. El consumo colaborativo parte de la comunión entre cuatro conductores básicos: la tecnología como innovación, el cambio de valores, realidades económicas (diversidad) y la conciencia ambiental.

Supone además una posible alternativa a la crisis económica y financiera de algunos colectivos en la medida que posibilita el intercambio en casos de necesidad. Aunque se deben cuidar algunos aspectos como la regulación de ciertas aplicaciones que eviten que se incremente la economía sumergida y la mejorar los derechos de los consumidores, el éxito de esta forma de consumir revela una sociedad que quiere cambiar la manera en que vive (García, 2014).

Se expande la idea de compartir economía y confianza (2010-2012). Un sistema económico basado en el reparto de bienes o servicios subutilizados, de forma gratuita o mediante una tasa, directamente de los particulares. Se basa en gran medida en los mercados "*peer-to-peer*" que dependen de la confianza entre extraños. Los "proveedores" en estos mercados a menudo se denominan "microempresarios". La evolución compartida en cuatro fases: conectarse para compartir información, conectarse a las personas entre sí, conectarse para compartir tareas y medios diarios, conectarse para acceder a los activos de las acciones.

La reputación del capital en el 2012 fue el comienzo del cambio en el que se aumenta más la confianza en las personas que en las corporaciones o en los gobiernos. Esto transforma la forma de pensar sobre la riqueza, los mercados, el poder y la identidad personal en el siglo XXI.

La economía colaborativa ha sido definida como un sistema económico que desbloquea el valor de los activos subutilizados a través de plataformas creadas por comunidades de personas, que coinciden en el "tener" con el "querer" obteniendo lo que necesitan las unas de las otras, con o sin intercambio de dinero, en condiciones que permiten una mayor eficiencia y acceso. Este enfoque rompe con la idea de propiedad cómo único camino para disfrutar de productos o servicios y, en cambio sitúa el concepto de compartir entre iguales (Botsman, 2016).

[94] Las reinvenciones de los comportamientos tradicionales del mercado - *renting, lending, swapping, sharing, bartering, gifting*-, tal y como sostiene Rachel Botsman (2016), a través de la tecnología tiene lugar en formas y en una escala que no es posible antes de Internet.

> La tecnología ha permitido abrir nuevos modos de relación con la ciudadanía, como por ejemplo la economía colaborativa, todo va muy ligado y la proximidad es eso. El tema de las plataformas Crowdfunding es un reflejo más de la economía colaborativa. Respecto al mundo financiero tradicional ha habido un alejamiento claro de las personas y la gente quiere cada vez más tener trazabilidad de qué se hace con su dinero y está claro que en general se tienen mucha empatía con los proyectos sociales. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter.10).

La economía colaborativa en definitiva comporta hablar de transformación en tanto que cambian las formas, los modelos de negocio, las plataformas, los costes; los proveedores y clientes toman protagonismo, lo que acaba ensalzando los valores sociales (Florio, 2016).

Convenciones de cómo la confianza se construye, se maneja, se pierde y se repara, en las marcas, los líderes, y los sistemas enteros, están cambiando de forma radical. La tecnología está creando nuevos mecanismos que nos permiten confiar en personas, compañías e ideas que en principio son desconocidos. Al mismo tiempo, la confianza en las instituciones se está desvaneciendo. Un cambio que se encuentra en curso según Botsman (2016) desde el siglo XX definido por la "confianza institucional hacia el siglo XXI que será definida por la "confianza distribuida" (p. 32).

Cuadro 15. *Diferencias entre dependencia financiación Institucional y la diversificación*. (Botsman, 2016).

INSTITUCIONAL	DISTRIBUIDO
Opaco	Transparente
Cerrado	Inclusivo
Centralizado	Descentralizado
Con licencia	Explicable
De arriba hacia abajo	De abajo hacia arriba

4.2.5. Tendencia Inversión Sensible

En algunos países, como el Reino Unido o los Estados Unidos, las organizaciones sociales han tenido un papel muy importante en la difusión del concepto de inversión socialmente responsable (en adelante ISR), en gran parte por haber constituido uno de los grupos de inversores institucionales que más tempranamente reclamaron vías y alternativas para canalizar sus recursos financieros hacia una inversión que no vulnerara sus principios y valores fundamentales, y además ayudara a conseguir los objetivos sociales y ambientales por los que estas organizaciones estaban trabajando.

Según los resultados de la encuesta anual de inversores de impacto J.P.Morgan y la *Global Impact Investing Network* (GIIN) en dónde "los principales inversores institucionales declaran interés en inversiones de impacto" abriendo nuevas fuentes de capital, aportando mayor conciencia de mercado y oportunidades de inversión y rebajando las percepciones de riesgo[95] (2014, p.10).

Desde su comienzo en la década de los 80, cuando las entidades sociales, en algunos casos vinculadas a la iglesia, se negaron a apoyar financieramente a empresas que estuvieran promoviendo el apartheid en países como Sudáfrica, hasta el momento actual, la ISR se ha desarrollado exponencialmente en el Reino Unido, al igual que en otros países, convirtiéndose en una referencia para otro tipo de inversores (desde los particulares hasta los fondos de pensiones).
No obstante, la ciudadanía sigue reclamando a las organizaciones sociales cercanía respecto a la ISR. Un estudio realizado por la Fundación EIRIS y publicado en enero de dicho año, muestra que:

- Un 84% de los británicos piensa que las organizaciones sin ánimo de lucro han de ser completamente transparentes respecto de sus inversiones.

- Un 74% está de acuerdo en que existe un gran potencial para la ISR: A comienzos del año 2011 se estimaba que el tercer sector británico disponía de 78.000millones de libras en productos de inversión, inversión ética, que les prohíban invertir en actividades contrarias a su misión y valores.

- El 71% de los encuestados está de acuerdo en que las grandes organizaciones sin ánimo de lucro sean accionistas activos de las empresas en las que invierten y que dialoguen con ellas para instarles a cumplir con altos estándares sociales y ambientales.

- Para un 78% de la ciudadanía empeoraría su opinión sobre una determinada organización social si supiera que tiene inversiones en actividades contrarias a su misión y valores.

La aplicación de criterios ISR por parte de las organizaciones sociales, puede constituirse en un referente para otros interesados en este tipo de inversión, y en particular para los particulares. Esta referencia, ampliamente ligada a factores

[95]En general, la mayoría de los encuestados informó que el impacto de sus carteras y sus resultados financieros están en línea con sus expectativas, y algunos reportan resultados superiores.

culturales, varía de país en país. Los criterios excluyentes más utilizados en el Reino Unido por los fondos ISR promovidos por organizaciones sociales, son:

- La producción de tabaco (presente en prácticamente todas las políticas ISR)
- La producción armamentística
- La pornografía

Por el contrario, los menos representativos como criterios excluyentes son los criterios ambientales y los relacionados con el respeto de los derechos laborales y la cadena de producción. En España la configuración de importancia en este tipo de criterios es muy distinta.

Sin embargo, para las grandes organizaciones sociales que disponen de fondos para la inversión, la ISR ya no sólo se configura como una herramienta para conseguir sus objetivos sociales (o al menos no vulnerar éstos), sino que ofrece una garantía de eficiencia y minimización de riesgos respecto de sus operaciones financieras. En el marco de la crisis actual, la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las decisiones de inversión, se ha mostrado beneficiosa para la gestión del riesgo y la generación de beneficios financieros (Fundación EIRIS, 2009) a lo largo del tiempo. Las organizaciones sociales, al igual que otros inversores institucionales, han podido beneficiarse de ello.

Además, se considera que las organizaciones sociales tienen una importante relevancia en el marco de la ISR, no tanto por su riqueza y capacidad de inversión, sino por el liderazgo moral y social que representan (Comisión Europea, 2008). También se reconoce a las ONG un papel "fiscalizador", es decir, de control sobre la ISR e incluso sobre la responsabilidad social de las empresas, más o menos efectivo o representativo, pero que en cualquier caso ha sido necesario para suplir la falta de regulación en ambos ámbitos (Coerwinkel, 2007). Uno de los retos para el Tercer Sector Social consiste en consolidar su papel en materia de ISR y Responsabilidad Social Corporativa en Europa y España, pero también trasladar a otros agentes (ciudadanos, organismos reguladores, administraciones públicas, inversores institucionales, empresas, etc.) la necesidad de asumir una responsabilidad propia.

Los ISR más extremas serian el caso de los *Fondos de Capital Riesgo*[96]de impacto, que tienen como objetivo invertir en aquellas empresas en fase de crecimiento, que prevén en pocos años multiplicar su valor / crecimiento; la financiación se efectúa a través de la entrada en el capital por parte de entidades que invierten temporalmente, con el fin de obtener una rentabilidad con su venta.

La inversión social de impacto, también denominada en términos anglosajones "*impact investing*", se define como aquellas inversiones llevadas a cabo en empresas con objetivos sociales, de forma directa o a través de intermediarios, con la intención de generar un impacto social y medioambiental junto con un retorno financiero (Fontrodona y Sanz, 2015).
De esta definición se pueden extraer cuatro características principales que deben estar presentes para que una inversión se considere de impacto (Morgan, 2010):

1. Se trata de inversores proveedores de capital que no se limitan a un tipo concreto de activo financiero, se puede tratar de inversiones a corto o a largo plazo, y pueden tomar desde forma de deuda temporal hasta de capital de inversión con la correspondiente participación en la empresa en la que se decide invertir.

2. Tienen la intención de generar un impacto social o medioambiental positivo, claramente especificado ya antes de llevar a cabo la inversión. Todo beneficio social que se derive de la inversión no será, por tanto, accidental, sino que procederá tanto de una selección proactiva a la hora de hacer la inversión como de un seguimiento apropiado y responsable de la actividad de las empresas o del fondo de inversión.

3. Buscan no sólo un beneficio para la sociedad, sino también un retorno financiero positivo para el inversor, de modo que beneficio social y rentabilidad económica deben ir siempre unidos. Por tanto, quedan fuera de la inversión de impacto las acciones filantrópicas, como donaciones o subvenciones, de las que no se espera una rentabilidad financiera positiva.

4. Demandan que ambas dimensiones, económica y social, sean tenidas en cuenta, tanto en las políticas de inversión de quienes aportan capital como en la estrategia de quienes son receptores de esas inversiones, dado que su objetivo

[96]En España, durante el año 2012 y de acuerdo con los datos de la Asociación Española de Entidades de Capital Riesgo (ASCRI), se realizaron 543 operaciones de inversión, por importe de unos 2.472 millones de euros (ENISA, 2015).

> fundamental es generar un impacto social. Por este motivo, igual que el desempeño en el ámbito económico es cuantificado y evaluado, toda inversión de impacto y toda empresa implicada deberán también medir el impacto en los ámbitos social y medioambiental. El éxito de la inversión no sólo se valorará en la consecución de objetivos financieros, sino también en la de metas sociales o medioambientales, necesariamente cuantificables.

Para que la inversión de impacto alcance un mayor desarrollo, es necesaria la participación activa de agentes sociales y económicos en lo que se ha llamado el «ecosistema de la inversión de impacto». Además de las empresas sociales y de los inversores de impacto, hay que tener en cuenta también a los agentes intermediarios, los Gobiernos y Administraciones, y, en siguiente término, las necesidades sociales y los conflictos medioambientales que se intentan solucionar con la participación de todos ellos.

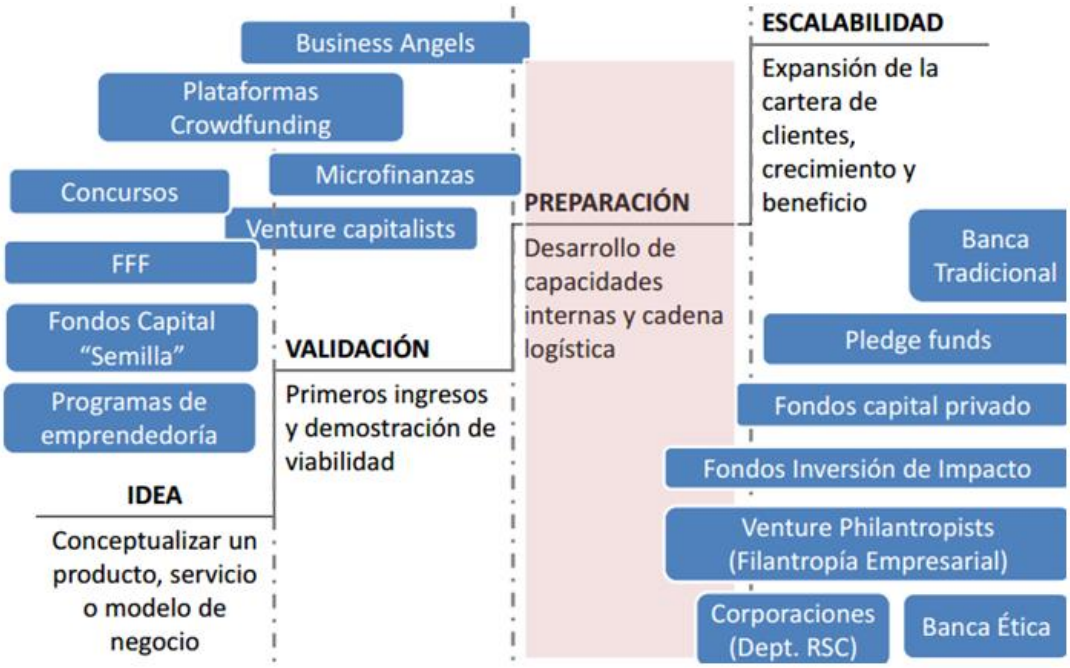
En el desarrollo de este sector, y para que la dimensión social pueda ser tratada con el mismo rigor que la financiera, es también importante que se avance mucho más en la cuestión relativa a la medición del impacto social. Dicha medición resulta vital para que los inversores y las empresas sociales puedan establecer sus objetivos, llevar a cabo su seguimiento e incorporar la dimensión social en sus procesos de decisión (*Bridges Ventures & The Parthenon Group,* 2012).

Cada vez más instituciones gubernamentales y privadas reconocen que los retos a los que se enfrentan el mundo globalizado actual son de tal envergadura que los medios y recursos financieros tradicionales no resultan suficientes para solucionarlos (OCDE, 2015; O'Donohoe et al., 2010).

Las empresas sociales que son objetivo de este tipo de inversor "incluye un amplio rango de tipos de organización, con gran variación entre ellas a nivel de actividades, tamaños, estructura legal, ámbito geográfico, motivación, niveles de orientación al retorno financiero, relación con las comunidades y cultura" (ESADE ALUMINI y Stone Soup, 2017). Estas organizaciones se hallan en la dicotomía de alcanzar sus objetivos sociales (gestión, estrategia, valores, misión social), sin olvidar la sostenibilidad financiera (producto, competitividad, eficiencia, capital paciente) para poder crear un verdadero valor social; como punto débil encontramos la complejidad para la estandarizar de la medición del impacto social.

Las fuentes de financiación a las que estas empresas de impacto social pueden recurrir son diversas y en la mayor parte de los casos comunes a las empresas de nueva creación con objetivos distintos:

FIGURA 11. *Evolución empresas de impacto social*.
(ESADE y Stone Soup, 2017).



Inherente a la empresa se desarrolla una filosofía de necesidades del inversor en proyectos de impacto social:

Cuadro 16. *Necesidades del Inversor en proyectos de impacto social*.
(Elaboración propia a partir de ESADE y Stone Soup, 2017).

QUÉ BUSCA	QUÉ OFRECE
- Intencionalidad del emprendedor - Alineación valores / objetivos - Equipo y estructuras de gobernanza sólidas - Indicadores de medición impacto social - Escalabilidad del proyecto. - Diversificación de fuentes de financiación - Estrategia de salida	- Capital paciente (7-10 años) - Financiación adaptada - Apoyo no financiero - Red de contactos para cofinanciación - Compromiso - Flexibilidad ("Permiso para fallar").

La inversión de impacto se incluye en el ámbito de la provisión de capital; las diferentes formas de inversión que existen abarcan desde la inversión con fines exclusivamente económicos, donde se encuentran la inversión tradicional, hasta las formas de donación de capital meramente filantrópicas, en las que se sitúan tanto la filantropía tradicional como la “venture philanthropy”. Frente a estos planteamientos divergentes, y a menudo excluyentes, la inversión de impacto se sitúa en una posición intermedia e integradora al producir, al mismo tiempo, un retorno financiero para los inversores y un impacto social y medioambiental.

Las metas de la inversión de impacto en la sociedad moderna tratan del acceso a recursos fundamentales, de oportunidades y derechos que muchos de nosotros damos por sentados e incluyen a la educación, acceso y calidad de la salud, sostenibilidad ambiental, acceso a alimentos saludables y agua potable, derechos civiles y Justicia social (Landrum, 2016).

El segmento de inversión socialmente responsable de la gestión del dinero ha existido desde la década de 1970, pero su crecimiento ha explotado en la última década y, según algunas estimaciones, ahora cubre más de 6 billones de dólares en activos invertidos. La estrategia también se ha vuelto mucho más amplia en alcance y ambición (Petruno, 2014).

En los años ochenta, la mayoría de los fondos socialmente responsables simplemente evitaban las existencias de los denominadas vicios industriales: juegos de azar, alcohol, cigarrillos y armas, pero en nuestros días podemos encontrar productos altamente especializados que inciden directamente en el impacto social.

El impulso de las inversiones con un propósito social coincide con la economía de "compartir" que se ha analizado anteriormente; es un error pensar que la inversión socialmente responsable y de impacto no puede favorecer el crecimiento económico en cuestión de beneficios y generación de valor empresarial.

Las inversiones de impacto se definen por su intención de generar un retorno social y / o ambiental además de un rendimiento financiero; es una práctica en rápido crecimiento la utilización de este tipo de inversiones para impulsar un cambio social y ambiental (*The Global Impact Investing Network*, 2016).

En 2014[97], los gobiernos de todo el mundo expresaron su apoyo a la inversión de impacto a través de su apoyo al Grupo de Trabajo sobre Inversión por Impacto Social. Este grupo de trabajo, establecido bajo la presidencia británica del G8, incluyó varios subgrupos y consejos consultivos nacionales para los países involucrados.

> (…) ahora el cliente es mucho más demandante de que las cosas se hagan bien, hay más sensibilidad y más ganas de conocer qué se hace con el dinero. El mundo digital y el cliente actual demanda mucha más transparencia en lo que se hace y se pide responsabilidad ética. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 24).

Según un informe de JP Morgan y *Global Impact Investing Network* (GIIN) de mayo de 2015, la inversión de impacto social alcanza actualmente los 60.000 millones de dólares al año (unos 53.600 millones de euros), frente a los 46.000 del año anterior.

En Europa, las cifras aumentaron un 131% de 2011 a 2013, hasta los 20.269 millones de euros, mientras que en España la inversión social fue de 87 millones en 2013, según datos de EuroSif. Asimismo, en nuestro país existen más de 30.000 empresas sociales y la economía verde representa el 2,4% del PIB, con 61.000 empresas empleadas, según el último informe de GEM (Global Entrepeneurship Monitor).

Los importes mayoritarios de las inversiones están constituidos por gestoras de fondos y el segundo más significativo por el de las fundaciones; también las grandes gestoras de fondos de pensiones están incrementando su interés por este tipo de inversiones, podemos citar por ejemplo a las compañías de seguros Axa, Zurich o Investing4Growth, un grupo que gestiona los fondos de pensiones de gobiernos locales en Reino Unido, que decidieron en 2015 incluir por vez primera vez en las inversiones de impacto dentro de su estrategia de diversificación (Mudaliar, Schiff & Bass, 2016).

En EEUU se permite a sus fundaciones contabilizar como parte de su ayuda inversiones que estén alineadas con su misión e implica la potencial devolución del capital dentro de un periodo establecido. Son los llamados *Program Related Investment* (inversión en proyectos relacionados con el fin social, o PRI). La Hacienda de Estados Unidos (IRS) clasifica los PRI como ayuda a los fines de interés general, es decir, la inversión y los costes de un PRI se contabilizan dentro del mínimo del cinco por ciento del patrimonio que cada fundación debe desembolsar al año. En España, sin

[97]La aprobación en marzo del 2014 por parte del gobierno británico de un novedoso incentivo fiscal mediante el cual, a través de un 30% de desgravación fiscal, se podrán desbloquear hasta casi mil millones de libras en fondos para instituciones no lucrativas y empresas sociales (Compromiso Empresarial, 2014).

embargo, las fundaciones no cuentan con esta ventaja que podría potenciar enormemente las inversiones de impacto (Cavanna, 2015).

Es interesante observar como el perfil de las expectativas de los inversores de impacto difiere según la geografía. En los EEUU el 60% busca tasas de retorno competitivas con el mercado mientras que en Europa el 60% se "conforma" con tasas por debajo del mercado. Los europeos priorizan el impacto mientras en EEUU se decantan por la rentabilidad.

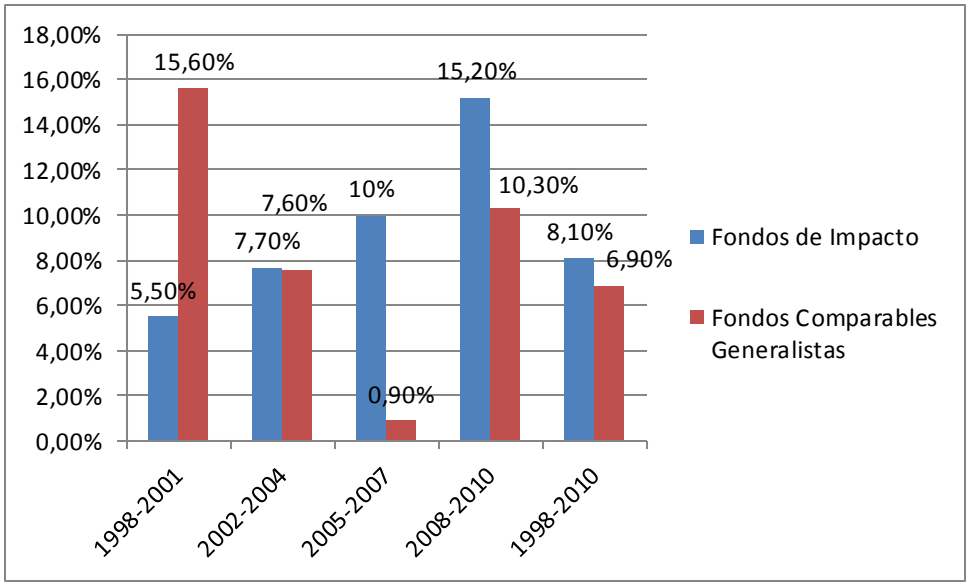
Si bien todos los inversores de impacto combinan los objetivos sociales y financieros, cuando se trata de identificar las oportunidades se deben ponderar diferentes aspectos; la mayoría señala como prioridad esencial asegurar el retorno financiero (81%), le sigue la necesidad de identificar los impactos sociales en el momento de la inversión (71%), también manifiestan su preferencia por asegurar que el impacto social sea generado directamente por la propia organización receptora de los fondos (63%).

> Nuestra plataforma siempre ha tenido un discurso "muy financiero" y está bien porque los inversores, su primera preocupación es el capital, rentabilidad, temas financieros, en definitiva. De todos modos, sí que hemos detectado que cuando los proyectos son más "de servicios" o de aspectos más de atención personal tienen mayor éxito entre los inversores. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Interv.20).

Al mismo ritmo que evolucionan estos productos financieros también se desarrollan sistemas con el objetivo de medir los rendimientos; destacar la creación del *Impact Investing Benchmark* (Cambridge Associates en colaboración con Impact Investing Network) que se centra en los Fondos de Inversión de Impacto y nos indica que en la etapa anterior a la crisis sí existía un sacrificio de rendimiento en estos productos pero que el comportamiento inmediatamente posterior ha sido mejor, demostrando mayor estabilidad en los rendimientos.

GRÁFICA 31. *Evolución rendimiento Fondos de Impacto*.

(Introducing the Impact Investing Benchmark.2015.GIIN)



El mismo informe nos indica que este es un paso muy significativo para avanzar en la capacidad del inversor en medir y evaluar el impacto del rendimiento de los fondos de inversión, lo que contribuirá a eliminar una barrera clave para el crecimiento de la industria.

Si nos centramos en los fondos ISR la realidad no es diferente a la observada anteriormente destacando entre las opiniones de los gestores que se trata de inversiones con menor volatilidad y que en el medio plazo demuestran mejor comportamiento a la media de productos; hemos analizado anteriormente que el horizonte de inversión en estos casos es superior por tanto es también compatible con mejores rendimientos esperados.

El Estudio de *Spainsif* del 2016 aporta información del mercado español y europeo respecto las Inversiones Socialmente Responsables (ISR).

> La ISR es una aproximación de inversión a largo plazo que integra los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (criterios ASG, en adelante) en el proceso de estudio, análisis y selección de valores de una cartera de inversión. Es una combinación del análisis fundamental y de gestión activa, "engagement", con una evaluación de los factores ASG, a fin de lograr una mejor rentabilidad a largo plazo para los inversores, beneficiando a la sociedad a través de la influencia en el comportamiento de las compañías. (Spainsif, 2016, p.8).

En España, en el año 2002, el mercado ISR contaba con 80 millones de euros bajo gestión, creciendo progresivamente tanto en volúmenes como en calidad, hasta alcanzar la cifra de los 169.359 millones de euros al cierre del ejercicio 2015. La tendencia esta al alza, pero en España respecto el % de fondos está aún por debajo de la media, por lo tanto, tiene un gran potencial de crecimiento para ajustar a tendencia global.

Los últimos datos subrayan el destacado ritmo de crecimiento y representatividad de la ISR en España:

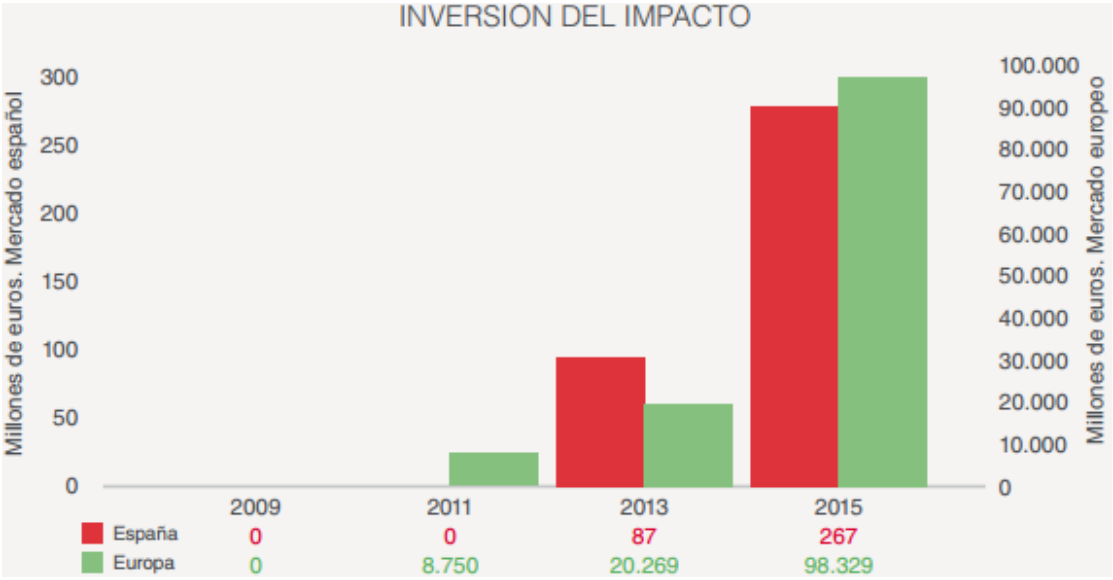
- La información del crecimiento de la ISR en el periodo 2013-2015, del 16,3% (CAGR, Tasa de crecimiento anual compuesto), superior al del mercado de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de pensiones.

- El grado de penetración que supone que el 47% de los activos gestionados profesionalmente a través de IICs (Instituciones de inversión colectiva) y Fondos de Pensiones, utilicen estrategias ISR como criterios de inversión.

Un hecho destacable es que la inversión de impacto, que no contabilizó ningún volumen en España hasta el estudio de 2014, según los últimos datos es la segunda estrategia con mayor tasa de crecimiento, con un 75% (CAGR).

GRÁFICA 32. *Evaluación de los activos bajo gestión de ISR España 2002-2015*. (Spainsif, 2016)

GRÁFICA 33. *Comparando los volúmenes de activos en ISR entre España y Europa*. (Spainsif, 2016).



Se puede apreciar que el volumen de activos gestionados con criterios ISR, se ha multiplicado por más de cinco en los últimos seis años y la tendencia es positiva. Un nuevo cliente y una nueva demanda surgen en el mercado financiero, ávidos de una oferta de productos sostenibles.

Un aspecto de especial relevancia, son los primeros avances en el desarrollo de un marco regulatorio de la ISR en España, con el Reglamento de Planes y Fondos de pensiones y la Estrategia Española de la Responsabilidad Social Empresarial en el 2014; también con el Manual de Buenas Prácticas en Gobierno Corporativo, en el 2015. Así mismo, a nivel de Unión Europea, destacamos la Directiva de información no-financiera y a nivel de Estados, la Ley Francesa de Transición Energética.

4.2.6. Nuevas generaciones y sensibilidad inversora

A continuación, analizamos cómo el cambio de paradigma en el comportamiento social y especialmente la influencia de los valores de la generación *millennials* pueden incidir en la decisión y desarrollo de productos de finanzas alternativas.

Se expone que los millennials están preparados para ser consumidores disruptivos y además suelen ser los primeros adoptantes; la mayor parte de productos y servicios disruptivos en el sector financieros con alto componente tecnológico son susceptibles de ser probados de forma natural por millennials e incluso por GenZ (Spencer, 2016). El

entorno en el que se crean, se comparten y se utilizan las nuevas plataformas tecnológicas financieras responde a las nuevas tendencias valoradas por estas generaciones.

Para las empresas de finanzas alternativas tecnológicas es muy relevante comprender plenamente las preferencias del milennial y examinarlas en relación con la adopción y la facilidad de uso de su producto. Así mismo los millennials tienen tendencia a apoyar el negocio ético y sostenible; se trata de una generación que ha vivido en un entorno de alto endeudamiento, con un nivel alto de desempleo post-graduación que alimenta la menor confianza en sistemas e instituciones de carácter más tradicional.

El 73% de los millennials dicen que estarían más motivados por cualquier nuevo servicio financiero ofrecido por Google, Amazon, Apple o Paypal que por cualquiera ofrecido por un banco tradicional. Quieren interrupciones, quieren un cambio y quieren crear un futuro mejor donde las instituciones sean más responsables, transparentes, éticas y sostenibles en la forma en que prestan servicios y escuchan a sus clientes.

> Los jóvenes, creo, que quieren que les enseñamos caminos o que los puedan ver ellos mismos a partir de la información que les damos. Están decepcionados porque también nos ven a nosotros decepcionados con la situación general. Toda persona joven mira hacia adelante, tienen energía e ilusión y hay que ayudarles a que la desarrollen. (…) Creo que la gente joven tiene la posibilidad de crear, de ser innovadores, pero nosotros los más grandes los tenemos que decir sobre qué crear, les tenemos que acompañar, alertar de los riesgos; creo bastante en la figura de los tutores y de los mentores que acompañen en procesos de innovación social. Hay muchas necesidades en el ámbito social que no están cubiertas y hay que fomentar la innovación, fomentar el ecosistema y las relaciones para que se consiga. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 16).

Los millennials desconfían de los canales regulares de los medios de comunicación y obtienen la mayor parte de su información en línea. Usan aplicaciones como Facebook, Twitter, Instagram y Snapchat más que cualquier otra cosa. Los millennials tienen comunidades grandes en las redes sociales, y miran a esas comunidades para las recomendaciones en compras de producto y de servicio o de inversión (Labrien, 2016).

Como se presenta en el informe del WEF, en un estudio reciente de 5.000 millennials en 18 países, los encuestados clasificaron que para mejorar la sociedad el elemento principal para conseguirlo eran las empresas. Esto no implica que la próxima generación de inversionistas no busque retornos en el mercado. Sin embargo, es probable que la nueva generación de inversores busque “el logro de objetivos sociales además de los beneficios financieros" (Trilinc Global, 2016).

Algunas cifras del Informe de Impacto del Milenio realizado por Achieve respecto a la sensibilidad por causas sociales:

- 52% de los millennials estarían interesados en hacer donaciones mensuales.
- 72% de los millennials están interesados en participar en un grupo profesional joven sin fines de lucro.
- 83% de los encuestados hicieron un donativo financiero a una organización en 2012.

La investigación pone de manifiesto la necesidad y consciencia de indicar el destino final donde puede ir su dinero, siendo de ésta manera escépticos con las inversiones en que no se cumple esta condición. Las creencias y los valores de los millennials van a ser muy relevantes e incluso determinantes en futuros cambios políticos, sociales, medioambientales y económicos en el mundo; la inversión de impacto está resultando ser un enfoque de inversión atractivo para los millennials ofreciendo una nueva forma de abordar las cuestiones más urgentes del mundo y, al mismo tiempo, ofrecer un rendimiento financiero aceptable.

Las previsiones apuntan hacia un importante aumento en este tipo de inversiones a medida que el dinero cambia de manos en una escala generacional. Se estima que la inversión de impacto puede expandirse de alrededor de $9 mil millones hoy a $1 trillón en 2020. Y es que otro indicador relevante de estas tendencias a la inversión es que de un total de 55 fondos de Inversión Socialmente Responsable (ISR) internacionales en 1995, el número llegó a 926 a finales de 2014.

El ochenta y nueve por ciento de los millennials demuestran una probabilidad más fuerte de comprar un producto de una compañía con una misión social o ambiental y la clave para llegar a este alto porcentaje es que son empresas capaces de generar más confianza. Entre las empresas de bienes de consumo, hay una serie de ejemplos de grandes éxitos comerciales basados en su estrategia de impacto social, como Tom's Shoes y Warby Parker (McAuley y Weiner, 2015).

Scratch, una unidad interna de la empresa *Viacom*, ha establecido un Índice de Disrupción producido por la Generación del milenio (*MDI - The Millenial Disruption Index*). El índice mide el nivel de riesgo que tiene un sector industrial para ser

transformado radicalmente por los consumidores jóvenes, y los principales resultados del estudio son:

- La Banca es el sector con mayor riesgo de disrupción.
- Los 4 bancos líderes en EE.UU. están entre las 10 marcas menos queridas.
- El 53% no cree que su banco ofrezca nada diferente respecto a los otros bancos.
- Uno de cada tres opina que cambiará de banco en los próximos 3 meses.
- El 71% preferiría ir al dentista antes que escuchar lo que su banco está diciendo.
- El 68% piensa que, en 5 años, la forma en que accedemos a nuestro dinero será totalmente diferente a la de hoy.
- El 70% está convencido que, en los próximos 5 años, la forma de pago será totalmente diferente.
- El 33% cree que no se necesitará un banco para nada en el futuro.
- Cerca del 50% cuentan con que nuevas startups tecnológicas transformen la forma en que funciona la banca.
- El 73% acogería con entusiasmo una nueva oferta de servicios financieros proporcionada por marcas como Google, Amazon, Apple, Paypal o Square que la que pudiese hacer la banca tradicional.

La generación *millennial*, está en el centro del cambio y la confianza es fundamental para el intercambio de bienes y servicios y para el funcionamiento eficiente de todo sistema financiero. La desconfianza producida a partir de la crisis económica financiera junto con una tendencia hacia el uso de la tecnología en todos los aspectos de la vida, aumenta la falta de fidelidad hacia los servicios financieros tradicionales y convierte a las nuevas generaciones en una gran oportunidad de mercado para empresas emergentes y corporaciones innovadoras que buscan construir negocios de finanzas alternativas tecnológicas (Wharton Fintech, 2015).

4.3. Finanzas alternativas tecnológicas

> "El mayor riesgo es no arriesgarse" (Gunilla von Platen, Convección sobre Innovación, 2011).

El fenómeno de la irrupción de las *Fintech*, empresas que actúan en el ámbito financiero con un fuerte componente tecnológico y modelos de negocio disruptivos, no es un mercado naciente, ya está empezando a consolidarse a nivel global, destacando focos como Estados Unidos, Reino Unido y China. Por lo que respecta a en España se

estima que más de 120 entidades están operando en el sector, según datos de *Mooverang*. Solo en 2015 estas compañías tecnológicas recibieron cerca de 130 millones en inversiones, un incremento del 40% respecto al año precedente.

> Los nuevos sistemas de pagos y la transferencia de dinero aglutinan una parte importante las nuevas iniciativas, con por ejemplo TransferWise (transferencia de dinero), Square (pagos móviles), así como las plataformas de Crowdfunding. Kickstarter, Crowdcube, Smart Angels, LendingClub, Zopa, Prêt d'Union...) se convierten cada vez más en nombres y productos familiares. (…) Londres es claramente el centro líder de innovación FinTech, seguida por Nueva York y otras ciudades que luchan por llegar a la cima: París, Hong Kong, Singapur, Tel Aviv... (…) las inversiones de FinTech alcanzaron los $ 22 mil millones en 2015 (Traduc. The Fintech Boock, 2016, p.10).

4.3.1. Definición Fintech

El término *Fintech* (Maestre, 2015; Mezcua, 2016) combina las palabras inglesas *finance* y t*echnology,* y ofrecen soluciones financieras con el apoyo de las nuevas tecnologías. Es importante destacar que el concepto *Fintech* aún está en proceso de definición al ser un término relativamente reciente. Las primeras *Fintech* tal como las entendemos actualmente, tienen su origen en el año 2008, aunque su impulso y desarrollo notable no se produce hasta el año 2010, principalmente en Estados Unidos y Reino Unido. En España, su presencia empieza a ser importante a partir de los años 2014 y 2015 continuando una fuerte expansión en el 2016.

Estas empresas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación con el objetivo de crear y/o ofrecer servicios financieros de forma más eficaz y menos costosa. En general presentan las siguientes características:

- Orientadas a algún aspecto de las finanzas
- Fuerte base de carácter tecnológico
- Son muy innovadoras
- Representan una alternativa que reta a la banca tradicional.

En diversos medios se puede observar su repercusión:

> Las Fintech, las empresas que se apoyan en la tecnología para dar servicios financieros, ganan peso en España. A nivel nacional son unas 200. Emplean a más de 2.000 trabajadores[98] y en el último año captaron 250 millones en inversión. Se prevé que el número de Fintech se doble a finales de 2018. Un panorama de crecimiento que

[98] A pesar de este crecimiento, aún estamos lejos de Inglaterra donde hay en torno a 60.000 empleos alrededor de esta industria *II Ranking anual competidores del sector financiero* IEB.

> contrasta con la falta de regulación en su actividad. Las propias empresas son proactivas en este sentido y fomentan un reglamento que potencie entes supervisores (Federico, 2017).

Las señas de identidad de las *Fintech* son claras: planteamientos tecnológicos innovadores y eficiencia para proporcionar al consumidor productos financieros y una experiencia sustancialmente mejorada y adaptada a sus crecientes exigencias: "Una industria emergente que se está convirtiendo rápidamente en una fuente de energía global para salvar la brecha entre las finanzas y la filantropía, creciendo clientes rentables y levantando a las poblaciones de bajos ingresos de la pobreza*"* (Miller, 2016, 32).

Así mismo, diversas investigaciones plantean que el cambio de la industria financiera actual no es debido al surgir de éstas nuevas compañías tecnológicas, ni tampoco la regulación o los tipos de interés negativos, sino los nuevos hábitos de los usuarios (Citi GPS, 2016). Y es que el actual usuario está dejando de ser fiel a sus bancos y marcas, tendencia que se irá acentuando a medida que tenga a su disposición nuevos servicios y productos adaptados a sus necesidades. El consumidor digital sabe lo que quiere y está mejor informado que nunca: la distancia entre lo que demanda y lo que le ofrecen los bancos está creciendo de forma exponencial. No son los bancos competidores lo que determinan las expectativas y exigencias de los clientes: Amazon, Apple, Facebook, Google o WhatsApp pueden llegar a marcar el camino y podemos estar ante la primera ola de las *Fintech*; el número de iniciativas está en plena expansión, pero la expectativa es que gran parte de las existentes desaparecerán en meses o años.

Justamente, Facebook ya se prepara para ser un banco global (Grau, 2017):

> El servicio de pago online ya está operativo en Estados Unidos a través de la aplicación Facebook Messenger que, con 1.000 millones de usuarios activos, permite enviar o recibir dinero por el servicio de mensajería utilizando una tarjeta de débito Visa o MasterCard emitida por un banco estadounidense.

Los partidarios de la Cumbre Mundial de Innovación Financiera para 2016 señalar organizaciones conocidas que se habían convertido en centros e incubadoras *Fintech* como UNICEF, CNBC, Foro Económico Mundial y *la Fundación Bill& Melinda Gates*. Otros centros locales de impulso a estas iniciativas como *FinTech México* o*HK FinTech* se reúnen en cumbres a nivel mundial para impulsar la innovación y la inspiración (Miller, 2016).

Según el *Fintech Adoption Index* de Ernst and Young, el 15% de los usuarios de banca en los mercados desarrollados ya ha usado, al menos, dos productos financieros creados por *startups* en los últimos seis meses. La experiencia del usuario lo es todo (Gordon-Blake, 2016).

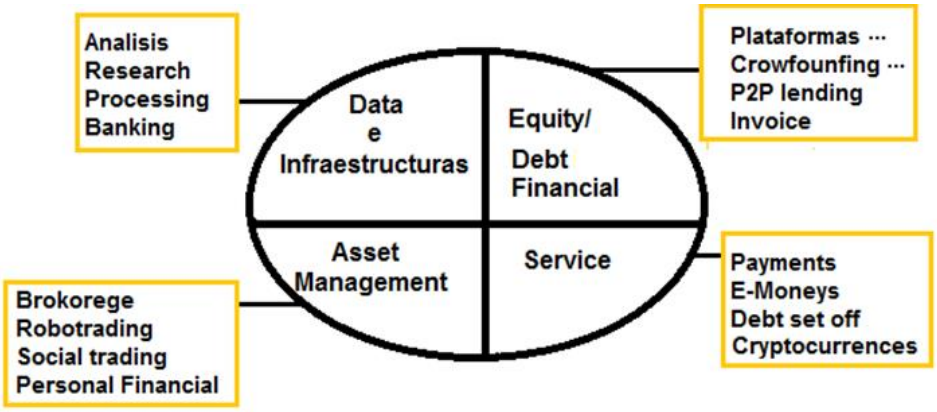
Con el proceso de digitalización se ha considerado por primera vez el concepto de "experiencia del cliente" (*User Experience Design, UX*) como uno de los aspectos clave para el éxito. En el sector de las finanzas este proceso ya implica una nueva forma de prestar el servicio, que contrasta con el sistema tradicional anterior basado en la presencia de oficinas bancarias. No obstante, la transformación en sí misma no garantiza su éxito, sino que de ello depende de la capacidad de las entidades de construir un servicio digital a plena satisfacción de los usuarios. La filosofía de esta propuesta reside en la creación de productos que resuelvan necesidades concretas de los usuarios mediante procesos digitales, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso. Para lograrlo éstos diseños centrados en el usuario han de seguir el siguiente esquema, Según David Igual (2016):

- Conocer a fondo a los usuarios finales.
- Diseñar producto que resuelva el problema planteado y las necesidades de los usuarios.
- Ajuste de la solución a sus capacidades, expectativas y motivaciones.
- Poner a prueba lo diseñado. Efectuar constantes test y estudios sobre el uso de las transacciones para identificar los problemas de los usuarios y revisar permanentemente áreas de mejora.

Así mismo se incorpora también el concepto de usabilidad ligada a una propuesta de confortabilidad. La utilidad, por lo tanto, es un factor de éxito clave del producto en tanto que se procura que la solución planteada responda a las necesidades de sus clientes, y que tenga un impacto real. Las áreas y sectores sobre los que actúa el *Fintech*:

FIGURA 12. *Verticales Fintech*.

(Elaboración propia, 2017).



Según los sectores de actividad a los que están orientadas las *Fintech*, se pueden establecer los siguientes grupos operativos:

Cuadro 17. *Áreas Fintech*.

(Elaboración propia a partir del libro de David Igual, 2016).

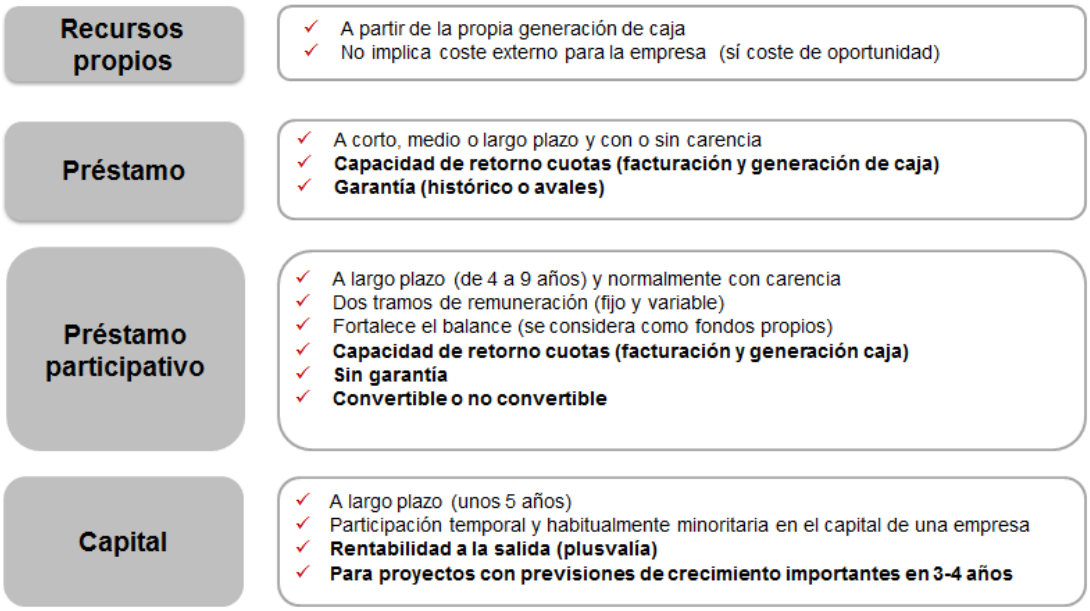
Pagos y transacciones económicas	Empresas que ofrecen soluciones sobre medios de pago electrónicos, canales digitales y transferencias que permiten la ejecución de transacciones entre los diferentes agentes económicos, evitando el empleo de dinero físico y de forma independiente respecto a los bancos. Así como también los servicios transaccionales como los cambios de divisa y las coberturas de cambio.
Financiación de particulares y empresas	Se organiza un espacio electrónico para la financiación y los préstamos. En este caso es donde aparecen las empresas denominadas *Crowdlending*.
Participación en inversión de proyectos	Inversiones en empresas con potencial de crecimiento de forma transparente a través de una plataforma tecnológica por parte de inversores pequeños. Se conoce como *Crowdequity*.
Seguridad y control del fraude	Se tratan de *startups* que han desarrollado innovaciones en temas de seguridad como la identificación y la gestión de la identidad digital
Banca de información y	Plataformas que permiten a los usuarios poder ver a través de sus dispositivos móviles todas sus cuentas, movimientos,

asesoramiento personal	facturas, etc. Además permiten visualizar datos de tendencia de gasto, hacer presupuestos,…
Inversión y gestión de patrimonio	A la irrupción de las plataformas de inversión automatizadas se las denomina *robo-advisors*. Pueden ser programados para "tomar mejores decisiones de inversión que las personas", basándose en estadísticas y algoritmos.
Análisis de datos *(big data)*	Predecir el comportamiento de los usuarios, analizar los diferentes parámetros y ayudar a una comercialización más eficaz de los productos bancarios. El Big data[99] es la manera en que las empresas de servicios financieros, fabricantes de productos de consumo, cadenas de distribución y también gobiernos pueden capturar, gestionar y analizar los datos. Para ello utilizan herramientas y plataformas de gestión de la información, como el *Business Intelligence*.
Bitcoins y *blockchain*	Tienen el mismo valor que el dinero, pero solo funcionan en internet. Se caracterizan por ser una forma de pago de carácter descentralizado, no tiene propietarios y son los propios usuarios de esta moneda los que controlan sus uso y valor

[99]El modelo de datos abiertos (open data) aún puede considerarse incipiente, tanto en su oferta como en su uso por los reutilizadores de información, pero en el futuro la publicación y el acceso a estos datos medirán la actitud de las empresas y los gobiernos en temas como el gobierno abierto, la transparencia, la participación y la colaboración, pilares sobre los que edificar el nuevo papel de la ciudadanía en el concepto de gobernabilidad (Fundación Acción Contra el Hambre, 2015).

FIGURA 13. *Tipos de instrumentos financieros para las empresas (segmentación tradicional)*.

(Generalitat de Catalunya, Acció, 2016)

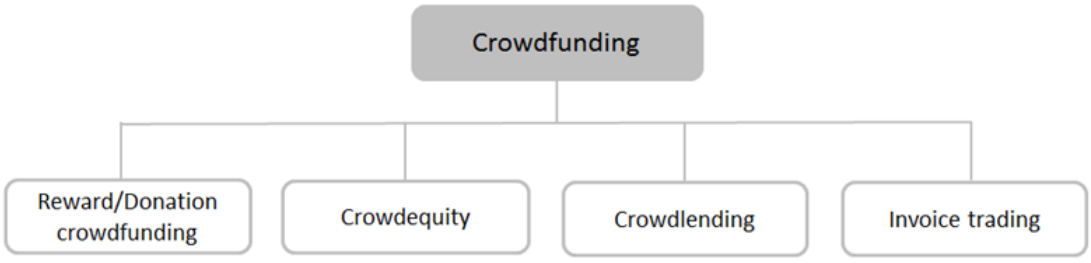


4.3.2. Crowdfunding y sus diferentes modalidades

El objetivo de la investigación se centra en los instrumentos alternativos para la financiación y en esta segmentación debemos profundizar en el significado y variedades del *Crowdfunding*.

FIGURA 14. *Tipologia Crowdunding*.

(Generalitat de Catalunya, Acció, 2016)



El *Crowdfunding,* es un modelo de financiación iniciado en los años 90 y destinado, en un principio, a financiar pequeños proyectos artísticos o culturales a través del dinero de particulares en forma de donaciones o a cambio de recibir alguna recompensa. El origen del término *Crowdfunding* es anglosajón, y viene de unir *crowd* (multitud) y

funding (financiación). Los seguidores de ésta fórmula han identificado en la historia algunos ejemplos (*Reason Why,* 2015).

La construcción en Nueva York del pedestal que debía sostener la Estatua de Libertad. En 1883 Joseph Pulitzer utilizó como medio de comunicación *The world* para extender una invitación de participación[100].
En España en 1989 el grupo de música español Extremoduro vendió vales de 1.000 pesetas (6 euros) para financiar la grabación de su primera maqueta "Rock Transgresivo"[101].

En el año 2000, inspirados por la ayuda social para financiar las ideas de otras personas, se creó la empresa *ArtistShare*¸ la primera plataforma dedicada al *Crowdfunding*. Posteriormente, en 2005 nacieron las primeras plataformas de crédito conocidas como de igual a igual (*peer to peer*, P2P).

En 2008, la influencia del *Crowdfunding* llegó a la política con la disputa entre Hilary Clinton y Barack Obama, que se enfrentaron durante las elecciones primarias del partido demócrata de EUA. Obama sumó a su estrategia de promoción una campaña de *Crowdfunding*.

Es a partir del 2009 cuando las plataformas tecnológicas y los dispositivos móviles se generalizaron y el *Crowdfunding* inició su expansión por todo el mundo en diferentes formatos. Existen diversos tipos de *Crowdfunding,* y se diferencian principalmente por los objetivos y las prestaciones.

En la financiación colectiva de donación o recompensa *(Reward/donation Crowdfunding),* gracias al desarrollo de internet, una empresa o proyecto, habitualmente en fase inicial, se puede financiar mediante la aportación de capital de pequeños inversores, también llamados microinversores (Anexo 23). Además, en este caso, no se espera un retorno monetario, sino que se trata o bien de una donación o de una recompensa no dineraria. Generalmente, se dirige a sectores culturales, sociales o de tipo médico y muy específicos.

[100]A cambio, ofrecía una réplica del monumento por aportaciones mayores a un dólar. En 5 meses se reunieron los 100.000 dólares necesarios. Pero lo más destacado de esta curiosa anécdota es que la mayor parte de las donaciones, unas 160.000 aproximadamente, procedieron de gente humilde que aportó a la causa menos de un dólar. Un hecho que manifestó el carácter colaborativo de esta vía de financiación.
[101]La promesa de recompensa era doble: recibir el disco una vez publicado y, además, aparecer en los agradecimientos. Lograron reunir 250.000 de las antiguas pesetas (1.500 euros) suficiente para realitzar la grabación.

Algunos ejemplos de empresas son (Anexo 9):

FIGURA 15. *Empresas referentes de Crowfunding de donación o recompensa.*

> El Crowdfunding de donación es el primero que comenzó en España, las plataformas lending y equity son posteriores, pero vemos que a nivel internacional (Usa, UK) el volumen de estos últimos es muysuperior al crowdde donación. El mercado aquí está por desarrollar, pero es muyprobable que esa sensibilidad social también se traslade a instrumentos financieros con retorno. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 24)

La financiación colectiva de inversión *(Crowdequity)* es una modalidad de *Crowdfunding,* en la que la empresa se encuentra habitualmente en fase semilla o arranque (algunas veces expansión), con un proyecto innovador. La financiación una vez más se efectúa a través de la entrada en el capital por parte de muchos pequeños inversores (microinversores), por importes generalmente pequeños. La estructuración de la inversión, su seguimiento y la posterior desinversión pueden ser gestionadas por un inversor privado o por la plataforma (Generalitat de Catalunya, Acció, 2015). Algunos ejemplos son (Anexo 9):

FIGURA 16. *Empresas referentes de Crowdequity.*

Quien se implica en "inversión" social le gusta hacerlo "en grupo", sentirse copartícipe, hace de "prescriptor", y las TIC, las redes sociales son las grandes aliadas para conseguirlo. Por otro lado, despega el gran potencial del *Crowdlending "*está en los préstamos a pequeñas y medianas empresas*"* (Arrieta, 2017).

Crowdlending[102] consiste en la financiación participativa a través de créditos a empresas, proyectos o personas, en lugar de proceder los fondos de una entidad financiera tradicional. Es un modelo innovador que permite financiarse por la comunidad financiera sin acudir a los servicios de un banco u otra entidad financiera tradicional (Loanbook, 2016). Con el Crowdlending las personas prestan pequeñas cantidades de dinero a una empresa a cambio de un retorno financiero estipulado en un contrato de préstamo. Según sostiene el cofundador de Loanbook empresa de Crowdlending de referencia "son empresas que normalmente han trabajado con bancos tradicionales de forma habitual, y ahora tienen perfil de gestión orientadas a tener cierta apertura, la transparencia será también un valor a tener en cuenta" (Eloi Noya, 2017: Inter. 10).

Así mismo, el Director de la *Fundació Futur* resaltaba la importancia de la investigación y búsqueda de buenas prácticas:

> Buscar la innovación en todas las áreas, y la financiación no es una excepción. También decir que a veces la necesidad hace crecer la imaginación, hay que reinventarse. De hecho, nosotros hemos investigado lo que pasa en Inglaterra o EEUU, se trata de cambiar la perspectiva, dejar la demanda y pensar en la aportación de valor y la cooperación. (Raimon Martínez, Director General Fundació Futur, 2017: Inter. 20).

Las ventajas para las empresas se fundamentan en conseguir la financiación que los bancos no conceden y la diversificación de las fuentes de crédito. Para los pequeños prestamistas las ventajas son una mayor rentabilidad, la transparencia sobre el uso que se le da a su dinero y en algunos casos la posibilidad de generar un impacto positivo con él.

El modelo ha crecido con rapidez en los últimos años a nivel internacional. En 2013, el *Crowdlending* movió cerca de 3.000 millones de dólares con un crecimiento del 150% con respecto a 2012 y se espera que supere los 5.000 millones de dólares en 2014. Dicho crecimiento es debido a varios factores:

- El rápido desarrollo de internet y de las nuevas tecnologías online.
- La popularidad de las redes sociales y otras comunidades en internet.
- La creciente sofisticación de los inversores, que cada vez más, se sienten capaces y facultados para manejar sus propias inversiones.

[102]Del fenómeno del Crowdfunding, nacido en Internet, se ha desarrollado la variedad del Crowdlending, que ofrece plataforma de préstamos para PYMEs y microempresas. La principal diferencia entre ambos modelos de financiación es el fin que busca alcanzar. Si el *Crowdfunding* se centra en nuevos proyectos, start-ups o empresas con una alta potencialidad de crecimiento, que van acompañadas de un alto riesgo de inversión. El Crowdlending, en cambio, es un modelo en el que el beneficiario del préstamo, una empresa con años de actividad, devuelve lo recibido a los inversores- restamistas con un interés y en un plazo acordado de ante mano.

- La demanda por parte de los inversores de alternativas más económicas, éticas y transparentes a los productos y servicios financieros tradicionales, sobre todo desde el inicio de la crisis financiera global.

Empresas en fase de crecimiento o consolidación que tienen capacidad de generar caja y con el apoyo de Internet, se financian a través de la obtención de un préstamo por parte de muchos inversores por importes relativamente pequeños. El proceso de análisis, de formalización y de cobro de cuotas del préstamo lo gestiona la plataforma.

A pesar del corto período de tiempo desde las primeras iniciativas de *Crowdlending* en España, las plataformas empiezan a segmentar el mercado, como por ejemplo ocurre con *ECrowd!* que se consolida como una plataforma online para la financiación colectiva de inversiones con impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Ponen en contacto directo a proyectos que necesitan un préstamo con inversores que buscan diversificar y lo quieren hacer en proyectos con impacto contribuyendo a la economía real y a un mundo más sostenible, pero sin renunciar al rendimiento económico.

La financiación colectiva como alternativa a los créditos bancarios se ha asentado en el último año bajo el paraguas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, institución encargada de supervisar estas plataformas. La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha acelerado la tramitación de autorizaciones de plataformas de financiación participativa (PFP). A final del año 2016 un total de ocho empresas han recibido el permiso que las permite continuar su actividad a la espera del registro final. Curiosamente la plataforma de inversión de impacto social *ECrowd!* fue la primera en lograr dicha tramitación. La expectativa es que durante el año 2017 la cifra de plataformas registradas en la CNMV, se multiplicará por tres (Martínez-Raposo, 2016).

Loanbook, la plataforma transversal de *Crowdlending* líder en España, ha gestionado hasta la fecha unos 25 millones de euros en créditos, de los que catorce millones fueron otorgados durante 2016 a lo que resaltan que, “en una visión a medio / largo plazo encontramos un mercado potencial muy grande, podremos ofrecer muchos créditos a empresas, y por lo tanto necesitamos unos inversores mucho más potentes y profesionales”. (Eloi Noya, 2017: Inter. 18). *Arboribus*por su lado es la segunda mayor, ha concedido ya 10,5 millones de euros en créditos.

Con esta afirmación el fundador de la plataforma se refiere a que además del pequeño inversor con las características descritas anteriormente, el objetivo es abrirse al mercado internacional, a las inversiones institucionales o a los gestores de grandes patrimonios y es que el potencial de mercado es enorme.

El mercado español está en plena expansión inicial y ya ha atraído a uno de los líderes europeos como es la compañía francesa *Lendix* que inició operaciones a mediados del año 2016 y, en sólo veinte horas cerró su primera operación, por un importe de unos 300.000 euros; cinco meses después *Lendix* ha batido el récord nacional de una operación financiada de forma participativa valorada en 1 millón de euros. En total, el *Crowdlending* gestionó 21,8 millones de euros en nuestro país en 2015, y más del doble -unos 45 millones- el año 2016 (Arrieta, 2017).

Plataformas de préstamos P2P y bancos son al mismo tiempo rivales y posibles aliados. Es lo que en el sector tecnológico denominado *coopetición*. Atendiendo a las motivaciones de la financiación a lo largo del 2016, el 48% de las empresas solicitan financiación para su expansión o inversión y, el 43% de los préstamos han cubierto necesidades de liquidez. Asimismo, en la mayoría de los casos la empresa recurre al *Crowdlending* como alternativa para complementar su financiación bancaria tradicional e incorporar un nuevo socio financiero desvinculado del sector bancario (Lánzame, 2016).

Por último, el *invoice trading* es otro de los segmentos con gran capacidad de crecimiento. Con una sistemática similar al Crowdlending se ceden los derechos de cobro de una factura a un grupo de inversores, para los que previamente la plataforma analiza la capacidad de pago de la factura por parte del cliente que hace el pedido o recibe el servicio, así como la situación financiera de la empresa que cede el crédito.

4.3.3. Mercado global finanzas alternativas tecnológicas

Hemos analizado la relevancia del mercado de USA y UK a nivel de innovación disruptiva pero si el análisis lo centramos en el volumen de las iniciativas, el referente mundial lo encontramos en China, se trata de *Ant Financial* -comercialmente llamada Alipay– es la plataforma de pago de Alibaba, el gigante chino del comercio electrónico, cuyos resultados anuales del año fiscal 2016 impresionan: 15.686 millones de dólares de ingresos y un beneficio bruto de explotación de 8.117 millones de dólares, con un aumento anual del 33% en el primer caso y del 28% en el segundo.

Además, *Ant Financial* controla el 70% del mercado de los pagos móviles en China. Y unos 100.000 comercios en otros 70 países, entre ellos Francia y Alemania, operan con Alipay (BBVA, 2017). Por otro lado, en el mismo continente asiático encontramos referentes en la India está *Paytm*, la tailandesa *Ascent Money* y la surcoreana *Kakao Pay.*

No es casual que China cuente con un buen número de potentes Fintech, según el reciente informe de Citi (2016), las razones son cuatro: una alta penetración de la digitalización, combinada con una escasa estructura financiera para PYMEs; un rápido aumento del número de usuarios de internet, especialmente en dispositivos móviles; el sólido crecimiento de la clase media; y una regulación mucho menos estricta que en Occidente.

Las diferencias entre el grado de regulación que afrontan las empresas chinas y las occidentales a la hora de adentrarse en el negocio *Fintech*parece clave en el futuro desarrollo del sector. En ese mismo informe, Douglas Jiang, director de IDG Capital, fondo de capital riesgo que gestiona 7.000 millones de dólares, indica "el éxito de los gigantes chinos de internet en el universo *F*intech se debe en gran parte al relajado entorno regulatorio que disfrutan". Pero en Occidente empresas como *Google, Apple, Facebook y Amazon* -las llamadas GAFAs– se encuentran con el obstáculo del '*too big to fail*'/refiriéndose a la banca tradicional europea) y también es cuestionable su interés en operar en entornos altamente regulados". La consecuencia, según Jiang, es que las GAFAs se centrarán solo en aquellos aspectos de las *Fintech* con menos regulación.

> Fintech está cambiando el mundo de las finanzas. En Estados Unidos y Europa, estamos en un punto de inflexión, especialmente en la banca de consumo. Los bancos tienen clientes y el volumen, pero los nuevos participantes Fintech suelen tener el liderazgo de la innovación, especialmente en la interfaz de "experiencia del cliente". Para seguir siendo competitivos, los bancos necesitan obtener innovación antes de que las empresas Fintech obtengan escala. En China, por el contrario, hemos superado el punto de inflexión: las empresas Fintech tienen tanto escala como innovación. La India es la próxima oportunidad más grande (Citi GPS, Global Perspectives & Solutions, 2016, p.7).

La visión ofrecida sobre el desarrollo de las iniciativas *Fintech* en Asia (principalmente China e India) avanza en paralelo a la visión que analizamos en el desarrollo de las *Smart City*; el número de iniciativas e innovación disruptiva lo encontramos en Europa y EE.UU pero los grandes volúmenes aparecen en Asia.

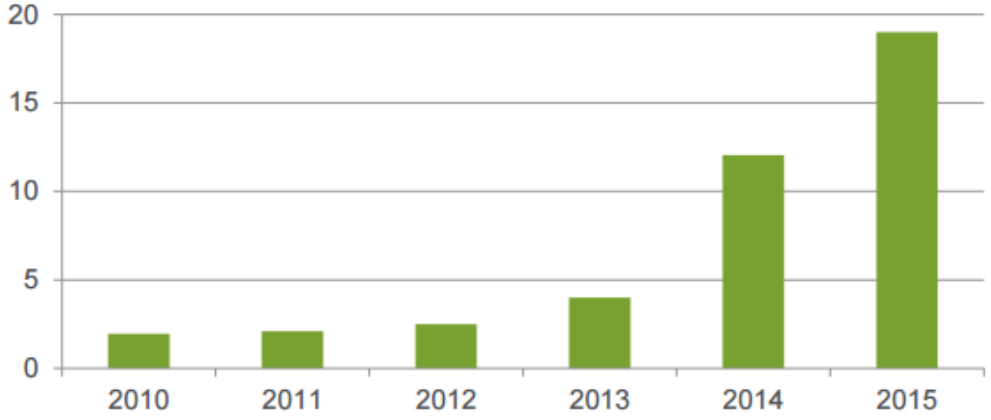
El ecosistema de comercio electrónico de China es ahora más grande que cualquier otro país del mundo en términos de volumen de transacciones. Las principales empresas de *Fintech* de China (como Alipay o Tencent) a menudo tienen tantos, si no más, clientes que los principales bancos tradicionales. Los mejores jugadores de *Fintech* de China suelen ser propiedad de compañías con recursos suficientes mayoritariamente procedentes del comercio electrónico que pueden sostener proyectos más grandes y más eficientes que los rivales financiados por capital de riesgo occidental. Las empresas chinas *Fintech* han crecido rápidamente debido a una combinación de:

- Incremento exponencial del índice penetración de Internet y móvil.
- Un gran sistema de comercio electrónico con compañías de Internet domésticas centradas en plataformas de pagos.
- Bancos de consumo tradicionales relativamente poco sofisticados y con una red de distribución tradicional insuficiente.
- Regulaciones más flexibles que en Estados Unidos y Europa.
- Se ha constituido el mayor ecosistema mundial ("Hub") de proyectos innovadores del sector.

Volviendo a la visión global, la industria bancaria afronta el desafío cada vez mayor de las inversiones en iniciativas *Fintech*. Como Jamie Dimon, CEO de JPMorgan ha señalado: "Silicon Valley está llegando al sector financiero. Las inversiones de *Fintech* han crecido exponencialmente en los últimos años: 19 mil millones$ de inversión en 2015 f, 12 mil millones$ en 2014 y la previsión es que aumente año a año en miles de millones de dólares al menos hasta el final de la presente década (Global E-Commerce Mainly Comes from China & US, 2015).

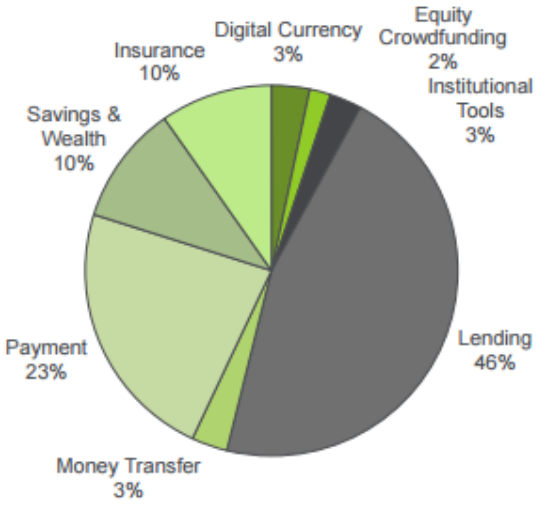
> Lendix (empresa francesa) ya ha entrado al mercado Fintech español, y también otra alemana, y dicen que les cuesta integrarse por la cultura, les costaba mucho conseguir proyectos; la mentalidad es muydiferente que en el norte de Europa. También la Banca Tradicional extranjera siempre ha tenido muchas dificultades para adaptarse a España. Yo creo que es cuestión de tiempo, y los inversores están muyentusiasmados, el hecho de que puedas elegir entre distintas opciones. Igual que les encanta conocer todos los detalles del proyecto también es positivo para ellos conocer diversas opciones de operadores. (Matthieu Van Haperen, Director General, Ecrowd!: Inter. 38).

GRÁFICA 34. *Inversión privada en compañías globales de Fintech ($ bn)*.
(Citi I CB Insight, 2016).



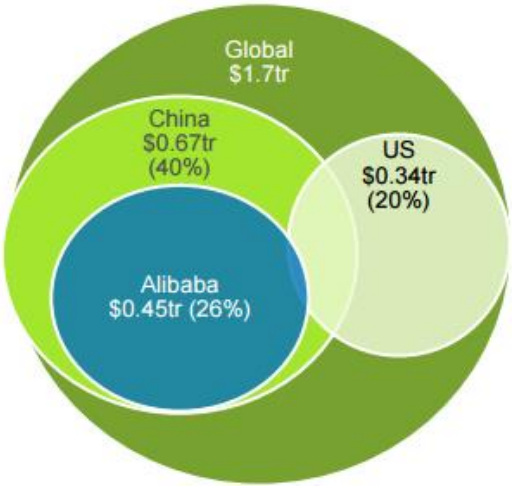
Los analistas de *Citi Research* estiman que la banca personal y de pequeñas y medianas empresas (PYMEs) representa cerca de la mitad de la ganancia de beneficios de la industria bancaria y una mayor proporción del valor patrimonial del sector, estimándose que más del 70% de las inversiones de *Fintech* hasta la fecha han estado en los segmentos de negocio Personal / PYME.

GRÁFICA 35. *Capital desplegado en empresas financieras privadas por área de negocio*.
(CBInsights, KPMG & Crunch Base and Citi Research, 2016).



GRÁFICA 36. *Empresas Fintech mayor volumen*.

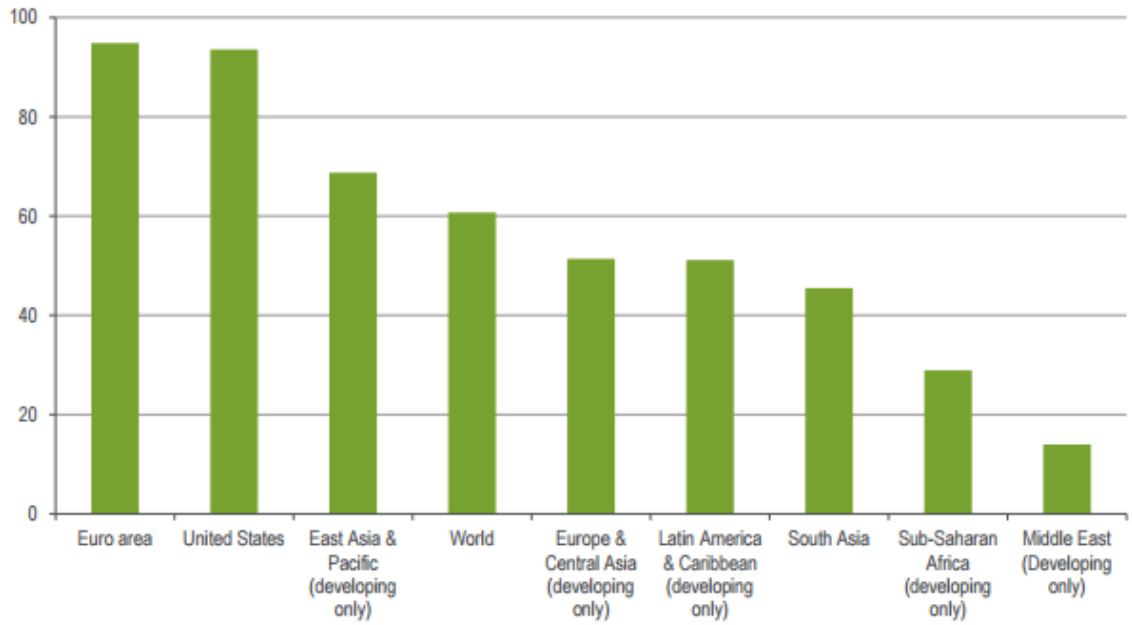
(eMarketer, 2016).



La alta proporción de población que nunca ha recurrido a la banca tradicional, los débiles bancos de consumo y la alta penetración de teléfonos móviles hacen que los mercados emergentes estén "maduros" para las propuestas disruptivas de las Fintech (Citi, 2016, p.10).

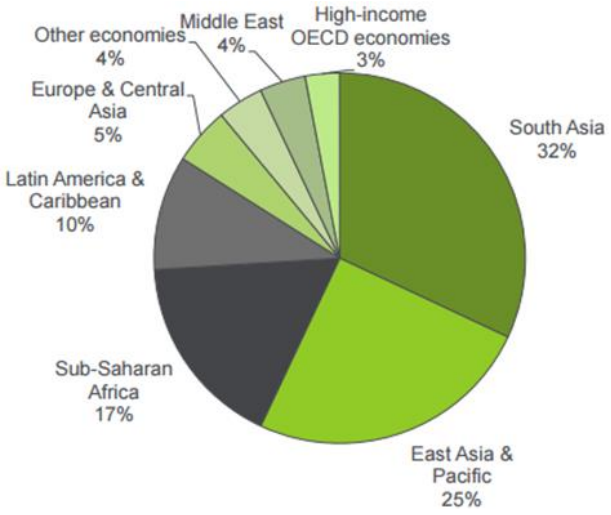
GRÁFICA 37. *Porcentaje de población (15+) con una cuenta bancaria (2014)*.

(World Bank Financial Development Index & Citi Research, 2016).



GRÁFICA 38. *Distribución de la población no bancarizada por región (2014)*.

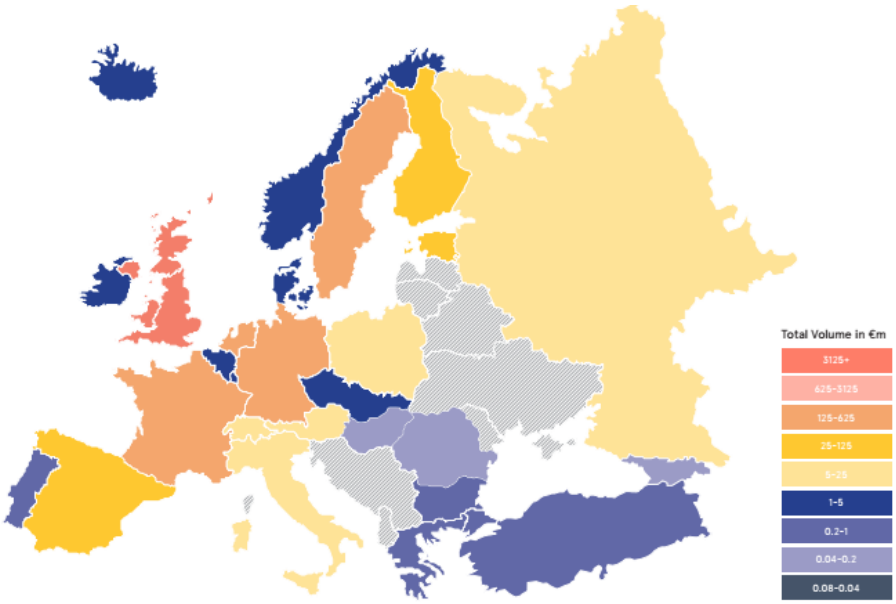
(World Bank Financial Development Index, Citi Research, 2015).



(..) en lugares donde no existe una estructura establecida para la concesión de crédito y la inversión, las nuevas plataformas tecnológicas permiten que a través de un móvil se abran un motón de posibilidades. Allí no se trata tanto de complementar a lo que ya existe sino de dar la posibilidad de algo que prácticamente no existe. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 32).

FIGURA 17.*Volúmenes de mercado comparativos de transacciones financieras alternativas en la UE (2015).*

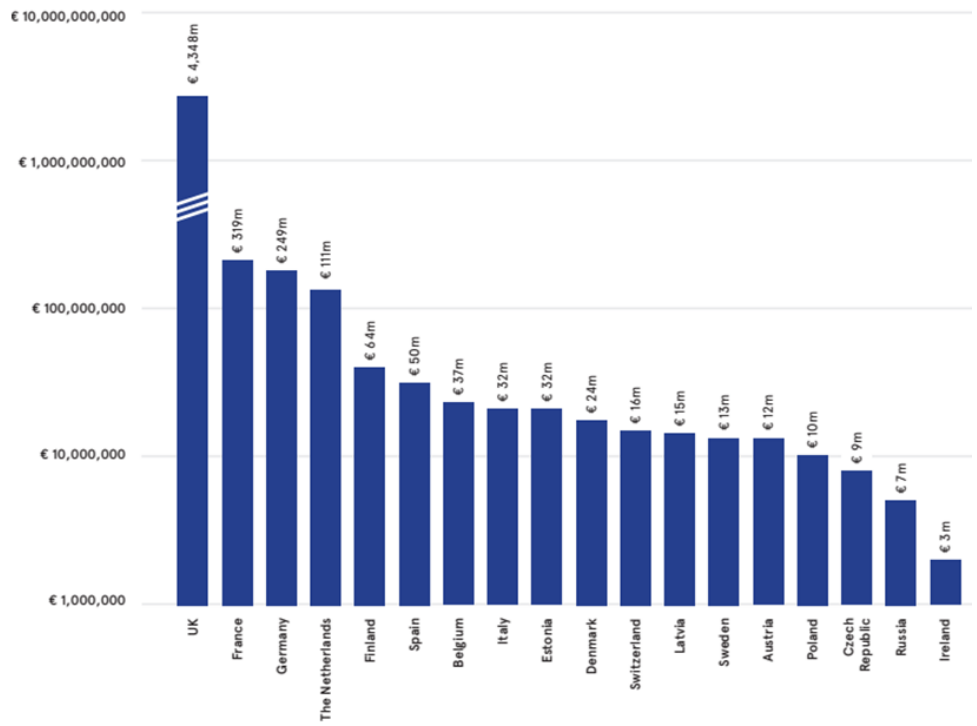
(University of Cambridge, 2016).



En Europa los mayores volúmenes totales del mercado, además del Reino Unido, se registran en Francia (319 millones de euros), Alemania (249 millones), Países Bajos (111 millones). Finlandia (64 millones de euros) y España (50 millones de euros). Asimismo, Italia cuenta con un elevado número de plataformas, séptimo en términos de volumen total en 2015 (31,61 millones de euros). Francia y Alemania representan un gran porcentaje del mercado con un 31%. Y el 25% respectivamente, y el siguiente, los Países Bajos, representan el 11%. A pesar de la concentración observada en diferentes países de la Europa continental, si también analizamos las evoluciones en cada uno de ellos podemos llegar a la conclusión de que las actividades financieras alternativas se están extendiendo por toda Europa, pero queda un gran recorrido para llegar a las cuotas de mercado de los países que lideran el sector a nivel mundial.

GRÁFICA 39. *Volumen de Finanzas Alternativas Fintech por país en Europa / año 2015 (€ EUR)*.

(University Cambridge, 2016).

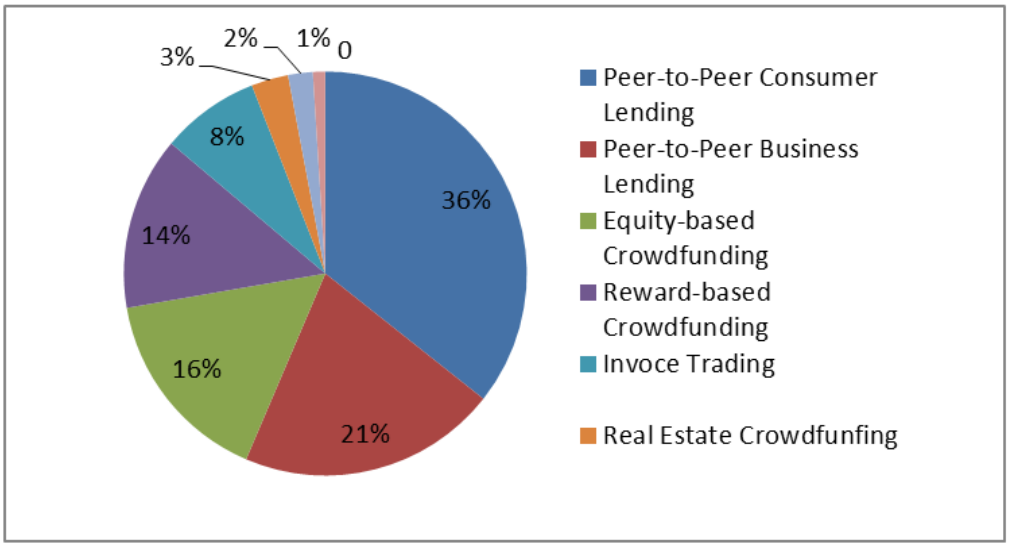


Para mayor comprensión del mercado europeo de financiación alternativo en línea para cada país hemos acudido al análisis sobre el volumen de mercado por habitante. Reino Unido es el país con el mayor volumen en línea de mercado financiero alternativo por habitante, con 65,88 euros. Sin nos centramos en el resto de países de la Europa continental vemos que Estonia tiene el nivel más alto de volumen per cápita (24,02

euros), seguido por Finlandia (11,65 euros) y Mónaco (10,24 euros), Letonia (7,68 euros) y Holanda (6,53 euros). Francia y Alemania, se deslizan considerablemente en la clasificación general (Anexo 25).

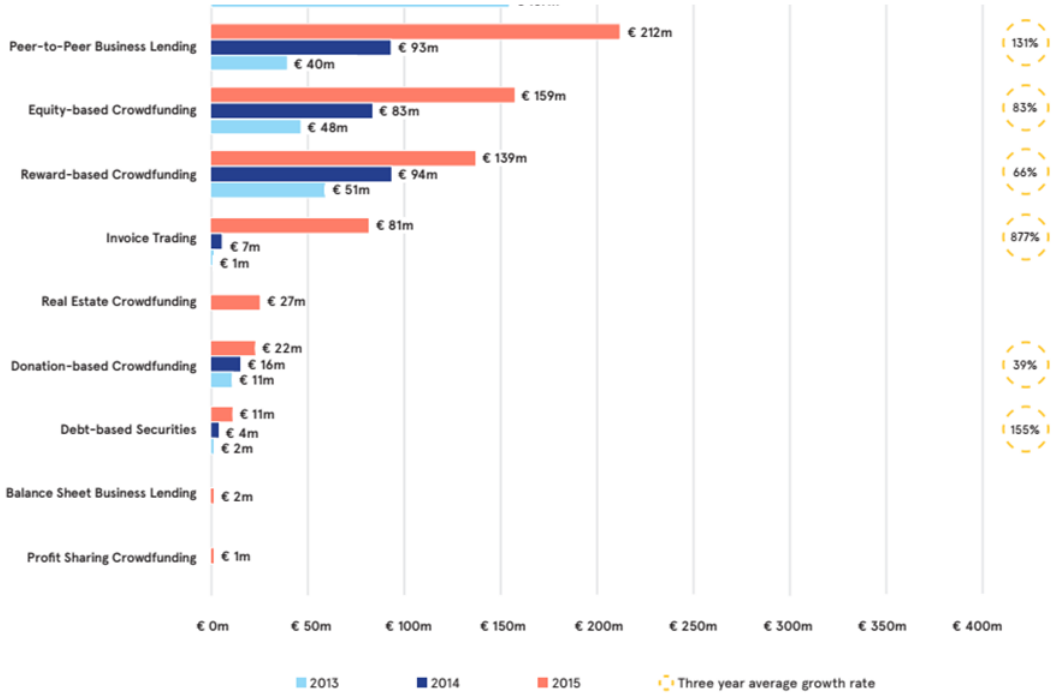
Si segmentamos la participación en el mercado según el modelo alternativo de finanzas (sin Reino Unido) se puede observar la siguiente distribución:

GRÁFICA 40. *Distribución mercado Fintech*.
(University Cambridge, 2016).



En general, cada uno de los segmentos de financiación alternativa en línea en Europa continental continuó creciendo a lo largo de todo el período entre 2013 y 2015. Considerando tanto el volumen como el crecimiento, los préstamos a compañías a través del *Crowdlending* es el que tiene mayor crecimiento y con una expectativa de seguir la progresión.

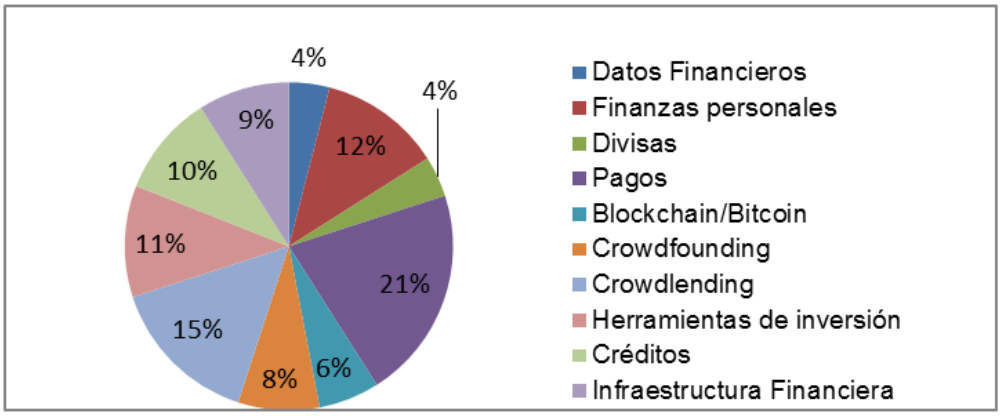
GRÁFICA 41. *Evolución volumen finanzas alternativas online por modelo en Europa (sin Reino Unido) 2013-2015 (€ EUR)*.
(University Cambridge, 2016).



4.3.4. Finanzas alternativas tecnológicas en el mercado español

Si nos fijamos en el número de iniciativas *Fintech* en España destacan aquellas que se dedican a ofrecer soluciones en el ámbito de pago entre particulares, que representan un 21% del total de las empresas, seguidas de las que proponen soluciones de *Crowdlending,* que se sitúan en un 15%. A continuación, detalle por actividad.

GRÁFICA 42. *Tipo de actividad de las Fintech en España*.
(Asociación Española de Fintech e Insurtech, 2016).



Las *Fintech* se conforman como un sector emergente coherente con el nuevo entorno financiero, tecnológico y social, siguiendo las tendencias de países del entorno. Éstas *Fintech* han aparecido y se están desarrollando gracias a la interrelación entre diversos factores:

- Mala reputación de los bancos; el sector bancario ha estado considerado como uno de los principales generadores de la crisis financiera.
- Poca transparencia de las entidades tradicionales. Algunas se han visto sometidas a procesos judiciales de muy diversa índole con el común denominador de actuaciones impropias y comportamientos poco éticos, todo ello ha repercutido de forma directa en la creciente desconfianza hacia el sistema bancario.
- Digitalización y abaratamiento de la tecnología. El avance tecnológico ha abaratado el desarrollo de productos y servicios digitales.
- Percepción de altos costes de operativa con la banca.
- Desarrollo de la nueva economía colaborativa.
- Generalización del uso de *Smartphone*. En España durante el 2015, siete de cada diez españoles se conectaron a internet todos los días a través de estos dispositivos.
- Aumento del uso de redes sociales.

Se habla de la creación de un "ecosistema" propicio para el rápido crecimiento de iniciativas *Fintech*, y por ello es importante entender los componentes del nuevo entorno al que también intentan adaptarse de forma acelerada las entidades tradicionales más innovadoras.

Una de las principales características de la aparición de las *Fintech* ha sido su capacidad de innovación para ofrecer nuevos enfoques sobre la cobertura de las necesidades del mercado financiero nacional que innoven el clásico modo de operar de la banca. Las *Fintech* se centran en la "innovación disruptiva", concepto elaborado inicialmente por Clayton Christensen. Este autor plantea dos tipos de innovación:

Cuadro 18. *Tipología Innovación*.
(Elaboración propia a partir de Igual, 2016).

INNOVACIONES DE APOYO O INCREMENTALES	**LAS INNOVACIONES DISRUPTIVAS**
Mejora continua del funcionamiento de un producto o proceso. Generalmente: Empresas dominantes de la industria Incorporación de tecnologia *contactless* a las tarjetas bancarias Prestamos *online* preconcedidos	Interrumpen o redefinen la trayectoria de funcionamiento de un producto o servicio. Generalmente: las Empresas dominantes tienen problemas para adaprtarlas. Pago en establecimientos a través de móvil Crowdlending **1** Bajo Nivel Consumidores menos exigentes **2** Mercado nuevo Satisfacer necesidades de los no consumidores

El crecimiento de estos ecosistemas macro y micro alrededor de *Fintech* es un fuerte indicador de su potencial para resolver problemas sociales a través de la tecnología (Miller, 2016).

4.3.5. Impacto Social de las Finanzas Alternativas Tecnológicas

A continuación, se analiza la relación entre las nuevas iniciativas en el sector de finanzas alternativas y las posibilidades de financiación de proyectos con objetivos sociales.

Las plataformas de financiación participativas se han mostrado especialmente activas en la búsqueda de oportunidades de inversiones con impacto que respondan a la creciente demanda de los inversores; tanto es así que está dando lugar a una nueva

denominación como es el *Crowdimpacting* medicado a las inversiones de impacto canalizadas a través de estos canales. Cuando hablamos de este tipo de inversiones incluimos tanto las que tiene mayor vocación de permanencia (*Crowdequity*) como las asimilables a créditos a menor plazo (*Crowdlending*).

En Europa está constituida la EVPA[103] (*European Venture Philanthropy Association*) a la que se están sumando las nuevas plataformas de *Crowdimpacting* (como la líder española "La Bolsa Social"), se trata de la mayor organización de capital filantrópico e inversión de impacto social de Europa y también manifiesta que la inversión en empresas y proyectos buscan producir un impacto positivo en la sociedad y obtener rentabilidad, es un sector que se fortalece y madura; otras características de estas plataformas es que tienen tendencia hacia la colaboración, experimentan una mayor exigencia financiera por parte de sus inversores y, además, el volumen global invertido aumenta a un nivel considerable. Los datos confirman esta progresión y se estima que el volumen de inversión de estas entidades ha aumentado nada menos que un 30% en 2013 respecto al año anterior (Bolsa Social, 2017).

> (…) La inversión que busca el impacto social, tiene una visión más a largo plazo y no tanto de corto plazo; en nuestros inversores el primer objetivo no es éste, pero sí que cuando hablas con ellos, si al final, además de tener una expectativa de ganar un 5 o 6%, pueden ver que ayudas al tejido empresarial del país o impulsar acciones de sostenibilidad siempre será un valor añadido que van a considerar. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 26).[104]

La Bolsa Social[105], plataforma *Fintech* de inversión de impacto social, se convierte en la primera plataforma española de *Crowdequity* de impacto en contar con el beneplácito de la CNMV (Europapress, 2015).

La EVPA ha detectado cinco sectores principales en los que los inversores de impacto quieren priorizar su volumen de inversión. El sector principal es el desarrollo económico y social con un 24%, seguido por la inclusión financiera (19%), la educación (15%), el

[103] El equipo de investigación de Cambridge Associates, en colaboración con el equipo de investigación de Global Impact Investing Network (GIIN), identificó una lista de fondos de inversión de impacto relevantes (2016: 6): GIIN's ImpactBase, CA's Mission-Related Investing (MRI) database, the Community Development Venture Capital Alliance (CDVCA), ImpactAssets 50, and Opportunity Finance Network (OFN).

[104] También detectan el interés de los inversores respecto a la segmentación en diferentes sectores, en ésta línea, apunta que la necesidad para abordar en un futuro es la de estandarizar fórmulas de medición social de cada una de sus inversiones. Eloy expresa que los clientes definen su mandato, saben que quieren, y por ello, cuanto más variables, mejor se podrá conocer al inversor y sus necesidades, y en consecuencia se podrá ofrecer un servicio más personalizado.

[105] La Bolsa Social es una plataforma de financiación participativa (crowdinvesting) creada en octubre de 2014. Tiene como objetivo financiar proyectos de empresas que tengan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente (Verbo, 2015).

medio ambiente (14%) y la salud (7%). Una de las prácticas que se están tornando habituales son las coinversiones dentro de la financiación de impacto social.

> Cuando ponemos empresas que son fundaciones o escuelas cooperativas, (que hemos tenido unas cuantas) hay una respuesta muy positiva. Hay gente que quizás pone algo más de dinero por ser una cooperativa, porque se trata de organizaciones a favor de la inclusión laboral. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 26).

Otra tendencia reseñable es la superación de las expectativas de los inversores, tanto en el aspecto financiero como en el aspecto del impacto social; según el informe de la EVPA se destaca que la mayor parte de los inversores de impacto prioriza el retorno social (69%) frente a la rentabilidad económica, pero que el análisis histórico de rentabilidades ofrece un mejor rendimiento del esperado.

> Hay una tendencia natural, las personas miran qué hay detrás de su inversión y si hay un impacto social; por supuesto primero miran el retorno económico, pero ante un proyecto que tenga impacto social y otro que no tenga, estoy seguro que aquel inversor va a escoger el primero. En este entorno proyectos como el nuestro u otros de carácter más social salen ganadores respecto a otros. (Raimon Martínez, Director General Fundació Futur, 2017: Interv.14).

La medición del impacto post-inversión es vista como esencial para un 51% de los encuestados, el 14% manifiesta que le es indiferente y el 11% no la considera. Del mismo modo, manifiestan menos interés por el hecho de que la inversión de impacto se dirija a atender a un grupo de beneficiarios específicos (32%) o a un sector específico (32%).

Las principales motivaciones de los inversores que realizan tanto inversiones convencionales como inversiones de impacto para decidirse por estas últimas son las siguientes, formar parte de su compromiso como inversor responsable y que constituyen una forma de alcanzar sus objetivos de impacto de cada uno de los proyectos: “Es una tendencia que la gente en general quiera saber qué se hace con su dinero e incidir lo máximo posible.” (Sierra, 2017: Interv. 22)

Una vez más nos referimos a la analizada generación *millennial* que valora primordialmente la seguridad financiera de las nuevas posibilidades que ofrecen las plataformas financieras tecnológicas pero también están profundamente comprometidos con su presencia social, manifestando mayor inclinación por las empresas que fomentan un impacto social; dada la creciente presencia en la fuerza de trabajo de esta generación en el futuro, se podría esperar ver más soluciones tecnológicas que vayan en esta misma dirección. Nos encontramos ante una generación que ha sufrido de

forma muy intensa las consecuencias de la crisis económica y que al mismo tiempo tienen gran empatía por la inversión de impacto.

Hemos visto que la inversión socialmente responsable, o inversión ética ha ido creciendo en popularidad en los últimos años, una tendencia que se cree que es alimentada en parte por los valores de los inversores *millennials* (Posadzki, 2016). Un estudio global publicado por la firma de investigación Nielsen el año pasado determinó que un 73 por ciento de los *millennials* encuestados están dispuestos a pagar más por las marcas que potencian valores de sostenibilidad social o medioambiental.
Se plantea el concepto de pertenencia y valor de comunidad, en dónde el bienestar social del conjunto de la población prima antes que el enriquecimiento propio.

Los inversores sociales tienden a trabajar a través de agrupaciones o plataformas, y pocos invierten directamente en una empresa social[106] de manera individual sin haber pasado antes un primer filtro por parte de alguna organización especializada. En esta tendencia a invertir en grupo y compartir objetivos con otros inversores, las plataformas de financiación alternativa ofrecen una ventaja significativa por su agilidad, capacidad de adaptación, de comunicación y de seguimiento de la actividad, respecto a otras opciones como pueden ser las redes de inversores (conectados mayoritariamente de forma presencial), o los fondos de inversión de impacto (en el que se invierte en grupo, pero sin relación entre co-inversores). También se dan casos en que el inversor conoce de primera mano el proyecto, puede ser que tenga una relación estrecha con el emprendedor, o que haya conocido el proyecto a través de redes informales (redes de contacto) con otros inversores (Raurell, 2017).

La tecnología aplicada al sector financiero (innovación a través de plataformas *crowd*, redes sociales, información inmediata) está siendo determinante para el gran desarrollo actual y futuro de la inversión con impacto.

[106]El objetivo principal de las empresas sociales es lograr un impacto social significativo en la Sociedad, medio ambiente, y la comunidad local en lugar de generar beneficios para los propietarios y los accionistas, que utiliza sus excedentes principalmente para lograr estos objetivos sociales. Éstas empresas están "gestionadas por emprendedores sociales de forma responsable, transparente e innovadora, en particular mediante la participación de los trabajadores, los clientes y las partes interesadas afectadas por su actividad empresarial."(Comisión Europea, 2014, p.4). Las empresas sociales contribuyen al crecimiento inteligente respondiendo con innovación social a las necesidades no cubiertas, creando un crecimiento sostenible, con una visión a largo plazo, se centran en las personas y en la cohesión social, en búsqueda de la transformación social y económica para alcanzar los objetivos de la Estrategia Europa 2020.

Las tecnologías están haciendo posible acercar la posibilidad de inversión al público en general, el acceso a los proyectos se generaliza impulsando lo que se está denominando "democratización de las inversiones", esta democratización es posible gracias a la facilidad de acceso a las plataformas y también a la posibilidad de poder participar en las inversiones a partir de pequeñas cantidades de dinero; esta característica es común en otras iniciativas de economía colaborativa que también se encuentran en plena expansión (*Global Impact Investing Network*, 2016).

Las tendencias descritas y canalizadas a través de plataformas alternativas de financiación pueden servir de incentivo para que proyectos empresariales de sectores como el medioambiental, la educación, la sanidad o social, potencien su crecimiento y desarrollo ante las expectativas de nuevas fuentes de financiación (Cambridge Associates, 2016).

Finalmente nos planteamos si los inversores que optan por productos de inversión con algún nivel de impacto social deben estar dispuestos a sacrificar (*trade off*) una parte del rendimiento económico como compensación al rendimiento social.

Finalmente hemos procedido a analizar los rendimientos medios que ofrecen las principales plataformas de *Crowdlending* españolas segmentado los proyectos con objetivos medioambientales o sociales; la conclusión a la que llegamos es que no existe diferencial ni a favor ni en contra de estos proyectos, y que durante el año 2016 la media de rendimiento estuvo entre el 6% y el 7%´. La diferencia, una vez más, la observamos en el periodo de devolución de los préstamos: la media general está alrededor de los 10 meses en el *Crowdlending* transversal, y los que tienen objetivos medioambientales o sociales esta en los 36 meses.

No existe información histórica suficiente para poder hacer una valoración objetiva de las inversiones canalizadas a través de las plataformas financieras tecnológicas de *Crowdequity.*

4.3.6. La financiación alternativa tecnológica y la legislación

> "(…) es preciso encontrar un equilibrio óptimo entre la maximización de los beneficios y la minimización de las consecuencias adversas derivadas de la inestabilidad financiera y el arbitraje regulatorio." (BBVA Research, Situación Economía Digital, 2016)

Con la aparición del fenómeno *Fintech* han surgido múltiples iniciativas que han tenido como objeto la regulación integradora de la actividad desarrollada por este tipo de

entidades alternativas. Las mismas organizaciones reclaman un reconocimiento al igual que puede tener el sector financiero tradicional:

I. Conjunto de normas que regulen el acceso a la actividad, en las que se especifique tanto las condiciones de creación de nuevas entidades, como los controles establecidos para adquisición de paquetes accionariales en entidades ya existentes.

II. Conjunto de disposiciones que establezcan las condiciones para el ejercicio de la actividad regulada. En términos generales se desarrolla establecer exigencias específicas ligadas a la solvencia económico-financiera de las entidades y a la medición y cobertura de riesgos inherentes a su operativa.

III. Conjunto de disposiciones que pretenden corregir el incumplimiento de la normativa reguladora de la actividad desarrollada. En este ámbito se situarían aquellas normas que se corresponden bien con el régimen sancionador de las entidades; o bien con normas que prevén medidas preventivas aplicables en caso de extrema gravedad.

Existen varias iniciativas reguladoras sobre la promoción de mecanismos alternativos de financiación en España. Muchas de ellas se aprobaron en 2014 y están tomando forma en 2015. La principal es la Ley de Fomento de la Financiación Empresarial que fue publicada en abril de 2014. También se aprueba la Ley 5/2015, de 27 de abril, de Fomento de la Financiación Empresarial en cuyo Título V se desarrolla un Régimen jurídico de las plataformas de financiación participativa[107]. En el Capítulo I: Plataformas de financiación participativa, Art.46:

I. Son plataformas de financiación participativa las empresas autorizadas cuya actividad consiste en poner en contacto, de manera profesional y a través de páginas web u otros medios electrónicos, a una pluralidad de personas físicas o jurídicas que ofrecen financiación a cambio de un rendimiento dinerario, denominados inversores, con personas físicas o jurídicas que solicitan financiación en nombre propio para destinarlo a un proyecto de financiación participativa, denominados promotores.

[107]La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) será la encargada y responsable de supervisar que se respete la normativa. Además, se convierte en la institución que autorizará e inscribirá en un registro a las plataformas de financiación participativa en colaboración con el Banco de España.

II. No tendrán la consideración de plataformas de financiación participativa las empresas que desarrollen la actividad prevista en el apartado anterior cuando la financiación captada por los promotores sea exclusivamente a través de:

   a. Donaciones.

   b. Venta de bienes y servicios.

   c. Préstamos sin intereses.

La ley está dirigida tanto directa como indirectamente al sector financiero tradicional con la finalidad de hacer más flexible y accesible la financiación a las empresas, del mismo modo que también pretende fortalecer otras fuentes de financiación no bancaria. En ésta línea busca reforzar los poderes de supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) desarrollando el denominado "Portal *Fintech*" con dos objetivos:

- Facilitar la ayuda a los promotores y entidades financieras sobre los aspectos normativos del mercado de valores que pudieran afectar a sus proyectos.

- Generar un espacio informal de comunicación con los promotores y entidades financieras sobre sus iniciativas en este ámbito.

La ley fue motivada por la observación de que, según señalaba el Gobierno, el 75% de la financiación a PYMEs provenía de los bancos. La ley establece que si un banco o institución de crédito deseara reducir la financiación que provee a una PYME –que esté al corriente de sus obligaciones de pago– se le requerirá notificar esta decisión a la PYME con tres meses de antelación. Asimismo, la PYME tiene derecho a solicitar su historial de pago al banco, incluyendo su informe crediticio (*credit score*) (Carbo y Rodríguez, 2015). "Nuestra Plataforma de Financiación Participativa (PFP) *Ecrowd!* fue la primera de todas las existentes en el país en recibir el certificado de idoneidad de la CNMV-. Actualmente están autorizadas unas diez plataformas PFP" (Van Haperen, 2017, Inter. 4)

La Asociación Española de Fintech e Insurtech (AEFI) inicia una campaña de Crowdfunding con el objetivo de recaudar fondos para la elaboración de un Libro Blanco Regulatorio que permita a las distintas autoridades entender las necesidades del sector y promover una adaptación regulatoria a las Fintech que desarrollan actividad en España (Asociación Española de Fintech e Insurtech, 2016). Diríamos por tanto que es

una necesidad sentida por los consumidores, demandan una revisión y actualización de la regulación actual, pues la no regulación puede provocar riesgo al consumidor, como por ejemplo fraude. También desde el Foro Europeo de Crowdfunding de Inversión (ECSF, por sus siglas en inglés) se expresa la necesidad de una legislación española, otorgando mayor seguridad y menos riesgo para el inversor.

> (…) cuando hablamos de libro blanco nos referimos a algo muy amplio para el sector; son muchos los ámbitos que existen diferentes Fintech. A través de esta iniciativa no se busca tanto decir cómo se debe regular sino influir para que se den pasos en este sentido, es muy necesario para un desarrollo equilibrado del sector. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 34)

El 12 de noviembre del 2014, el Congreso aprobó la nueva Ley 22/2014, por la que se regulan las entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva. Esta ley armoniza la regulación española con la Directiva 2011/61/EU, del Parlamento Europeo sobre Gestores de Fondos de Inversión Alternativa (AIFMD).

La Ley 22/2014 deroga la anterior Ley 25/2005, que hasta ahora regulaba las entidades de capital-riesgo españolas y capital privado y establece un nuevo marco regulatorio para las entidades de capital-riesgo y los gestores de inversiones y otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado.

> (...) regulación si hace falta, pero se ha de tener en cuenta que todo cambio necesita un tiempo para que las empresas puedan alcanzar un cierto volumen para poder soportar este coste de regulación y se debería dar el máximo apoyo. (Matthieu Van Haperen, Director General, Ecrowd!, 2007: Inter. 4).

La regulación de las finanzas alternativas tecnológicas, así como los incentivos y políticas para su impulso en los mercados que lideran el sector a nivel mundial (China, EE.UU. y UK) han sido clave para el desarrollo del sector.

CAPÍTULO V. BARCELONA: ANÁLISIS DE UN PLANTEAMIENTO GLOBAL EN UN ENTORNO PRÓXIMO

> "Barcelona aplica soluciones innovadoras en la gestión de sus servicios y recursos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos" (Ayuntamiento de Barcelona, 2016).

Las distintas instituciones y áreas de intervención que se han investigado: sector financiero, social, y tecnológico, mantienen que Barcelona cuenta con una marca propia de enorme valor, y con una historia que ayuda y empuja hacia los objetivos estratégicos como *Smart City*, así como el establecimiento de una sociedad democrática, innovadora, y solidaria. De hecho, en el ranking *Smart* la han considerado: "Primera *Smart City*" (Juniper Research, 2015), "Cuarta de Europa y décima del mundo" (Co.Exist, 2013).

Barcelona cuenta con una historia de más de dos mil años de antigüedad y una identidad única. Se conoce en el mundo como una ciudad que emana cultura y creatividad. Hablan de la "Primera ciudad europea en calidad de vida para los trabajadores" (European Cities Monitor, Cushman & Wakefield, 2011) y "Décima ciudad del mundo con mejor calidad de vida en 2012" (Traveler's Digest, 2012). Grandes nombres del arte contemporáneo, como Picasso, Gaudí, Miró o Tàpies, le dieron una proyección internacional que ha continuado en el tiempo.

La dinámica propia de las ciudades y sus estructuras ha ido modificándose en el tiempo, con dos tendencias; la dispersión y la centralización. La sobrepoblación en las ciudades es uno de los retos identificados más relevantes del siglo XX y del XXI, en tanto que no sólo afecta a la calidad de vida de las personas, su gestión de tiempo individual, y también colectivo, sino aspectos medioambientales de gran repercusión, tanto en relación a la calidad del aire como del impacto paisajístico de las infraestructuras (Seguí y Martínez, 2004).

Kaufmann (2006) asocia distintos modelos de movilidad y estilos de vida según territorios urbanos, destacando las diferencias entre ciudades que actúan como capitales, las áreas metropolitanas y los suburbios o barrios periféricos. Así mismo, también es fundamental considerar en nuestros análisis los distintos motivos y hábitos de movilidad según colectivos concretos, que se basan en la necesidad humana de desplazarse y relacionarse de una determinada manera con el territorio (Lukas, 2001).

Para facilitar la "movilidad saludable" destacaremos tres aspectos claves apoyándonos en las valoraciones de la Organización Mundial de la Salud (2012): el diseño de la red vial, la mejora de la seguridad y la accesibilidad. Grandes aportaciones se hacen en este sentido desde la Dirección General de Políticas Interiores por parte del Parlamento Europeo (2010), en la que destaca en su informe la necesidad de mejora de la movilidad, la cultura de movilidad de los estilos de vida europeos, las consecuencias para la movilidad de los cambios demográficos, entre otros. En el libro verde sobre la movilidad Urbana (Comisión Europea, 2007) ya señalaban recomendaciones para mejorar la movilidad de las ciudades, que repercutirá en diferentes áreas, como la salud de sus ciudadanos.

En el presente bloque se busca profundizar en la realidad de la ciudad de Barcelona, con la finalidad de comparar aquellas temáticas tratadas con anterioridad y contextualizarlas sobre un terreno concreto. Hasta ahora se ha mencionado y expuesto el caso de Barcelona, tanto como ejemplo puntero como también para exponer datos objetivables, debido a que es nuestra realidad más próxima. En este sentido se pretende responder algunas cuestiones como; ¿por qué Barcelona se ha situado en la cabecera de las *Smart City*? Se trata de profundizar en aquellas variables sociales, y financieras, tanto tradicionales como alternativas; nos detendremos también en los efectos causados por la coyuntura de crisis, sin dejar de considerar los otros cambios que se han ido trabajando. El objetivo, por tanto, no es hablar de posiciones en los *rankings*, o porque ha logrado alcanzarlas, sino más bien, evaluar los ingredientes que la caracterizan.

Para desarrollar el capítulo se ha examinado información oficial del Ayuntamiento de la ciudad, además de manejar datos de otros órganos competentes, Generalitat de Catalunya, Diputación de Barcelona, Área Metropolitana de Barcelona, entre otras fuentes, además de las opiniones de los responsables entrevistados.

5.1. Datos estadísticos sobre la ciudad de Barcelona

En el inicio de la investigación se realizó un estudio de aproximación sobre el estado de las ciudades con la denominación *Smart*, trabajando a partir de variables globales de tipo demográfico, económico, tecnológico y social; se desarrollará el mismo proceso en el siguiente apartado, pero partiendo de nuestro contexto más próximo, la ciudad de Barcelona y su entorno. Se trata de conocer en profundidad la situación del territorio y de sus ciudadanos. Para elaborarlo se ha acudido a fuentes estadísticas, indispensables para extraer una fotografía de la ciudad.

Así mismo, se destaca que se trabaja sobre unos parámetros de análisis concretos, como bien se ha ido remarcando a lo largo de la investigación, nos centraremos en un periodo concreto de tiempo, deteniéndonos en la época dese el inicio de la última crisis económica, con el fin de observar su impacto en las diferentes variables. Por otro lado, también se busca observar cómo afectan éstos factores externos al desarrollo de las organizaciones del tejido empresarial catalán.

Para empezar, es crucial saber en qué términos poblacionales hablamos (Anexo 11). Barcelona se sitúa como la provincia más ocupada, seguida muy por detrás, Tarragona.

TABLA 19. *Densidad de población 2016.*
(Institut Cartogràfic de Catalunya, 2016).

	Población	Superficie km2	Densidad (habitantes/km2)
Cataluña	**7.522.596**	**32.108,0**	**234,3**
Barcelona	5.542.680	7.726,4	717,4
Girona	753.576	5.905,0	127,6
Lleida	434.041	12.168,4	35,7
Tarragona	792.299	6.308,2	125,6

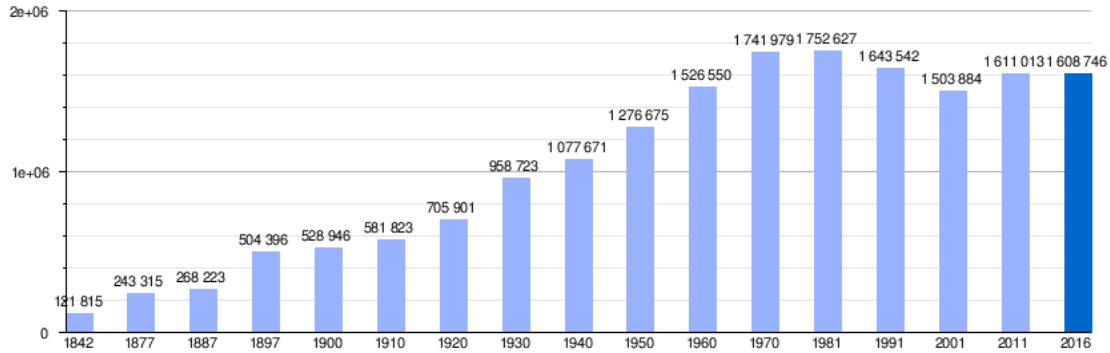
Manejando éstos datos nos preguntamos, ¿cómo ha sido su evolución?, ¿los efectos de la crisis económica han repercutido en el número de habitantes? Incidiendo en estos puntos se puede comprobar la tendencia al alza de la población, por ejemplo, en el caso de Barcelona llega a un punto de inflexión en el año 2013, en el que se inicia un retroceso, que parece volver a recuperarse en el 2016 aunque no de forma significativa.

Sin embargo, no es un caso aislado de la provincia barcelonesa, sino que sucede de igual modo en el resto de provincias.

TABLA 20. *Población a 1 de enero de 2016 por Provincias catalanas*. (Idescat, 2017).

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Cataluña	España	% Cat./Esp.
2016	5.489.294	739.607	428.183	791.248	**7.448.332**	46.445.828	16,0
2015	5.463.907	738.976	429.870	792.001	**7.424.754**	46.449.565	16,0
2014	5.462.583	743.352	431.375	796.584	**7.433.894**	46.512.199	16,0
2013	5.492.356	748.341	435.713	802.558	**7.478.968**	46.727.890	16,0
2012	5.519.370	751.279	438.075	806.674	**7.515.398**	46.818.216	16,1
2011	5.508.232	749.509	439.134	804.978	**7.501.853**	46.667.175	16,1
2010	5.481.511	744.485	435.836	800.212	**7.462.044**	46.486.621	16,1
2009	5.452.609	737.621	432.482	793.893	**7.416.605**	46.239.271	16,0
2008	5.376.590	720.204	423.577	777.942	**7.298.313**	45.668.938	16,0
2007	5.294.659	695.361	411.154	745.560	**7.146.734**	44.784.659	16,0
2006	5.212.783	667.724	400.595	713.835	**6.994.937**	44.009.969	15,9
2005	5.127.227	643.599	392.247	683.619	**6.846.692**	43.296.335	15,8
2004	5.041.008	616.994	380.163	655.132	**6.693.297**	42.547.454	15,7
2003	4.956.663	594.461	371.956	635.660	**6.558.740**	41.827.836	15,7
2002	4.840.919	574.342	365.620	617.285	**6.398.166**	41.035.271	15,6
2001	4.736.307	556.891	358.649	601.458	**6.253.305**	40.665.545	15,4
2000	4.680.507	546.755	357.413	589.872	**6.174.547**	40.470.182	15,3

GRÁFICA 43. *Evolución de población en la ciudad de Barcelona (1842-2016)*. (Datos padrón Ayuntamiento Barcelona, 2016)



Si dirigimos nuestra mirada a Barcelona, se ha acudido al *Informe sobre la evolución del paro durante el mes de Junio 2015 - Junio 2016* (Consell Econòmic i Social de Barcelona, 2015). Éste informe recoge datos de la evolución del paro de larga duración

en la ciudad, por un lado, y del paro registrado por barrios y distritos de la ciudad. Se ha de destacar que el peso del paro registrado sobre la población de 16-64 años se ha reducido en todos los barrios de la ciudad en el último año. A pesar de esto, los porcentajes más elevados del paro registrado se encuentran en barrios del distrito de Nou Barris, mientras que los de menor peso se concentran en el distrito de Sarrià-Sant Gervasi. Por otra parte, señalar que el 42,6% de los parados de la ciudad en junio de 2016 lleva en esta situación más de 12 meses, dos puntos menos que en junio de 2015.

El reciente estudio de *Distribución Territorial de la renta familiar disponible por cápita a Barcelona,* correspondiente al ejercicio del 2015, muestra que se ha frenado el crecimiento de la polarización que había avanzado de manera ininterrumpida desde el 2007 y que, por lo tanto, la brecha entre los barrios con valores extremos se ha estabilizado.

TABLA 21. *Evolución Población (en millones)*.
(Elaboración propia a partir datos Idescat, 2017).

	BCN Ciudad	BCN Provincia	Cataluña
2004	1,578	5,041	6,693
2005	1,592	5,127	6,843
2006	1,605	5,041	6,994
2007	1,599	5,294	7,146
2008	1,615	5,376	7,298
2009	1,621	5,452	7,416
2010	1,619	5,481	7,462
2011	1,615	5,508	7,501
2012	1,62	5,519	7,515
2013	1,611	5,492	7,478
2014	1,602	5,462	7,433
2015	1,604	5,463	7,424
2016	1,608	5,489	7,448

A partir de los datos anteriores observamos que en este período la población de la ciudad de Barcelona es muy estable y no evoluciona con la misma proporción creciente de la provincia ni del conjunto de la Comunidad Autónoma (Anexo 12). El crecimiento de la provincia de Barcelona se concentra en el área metropolitana de la ciudad.

TABLA 22. *Evolución población 2004-2007*.

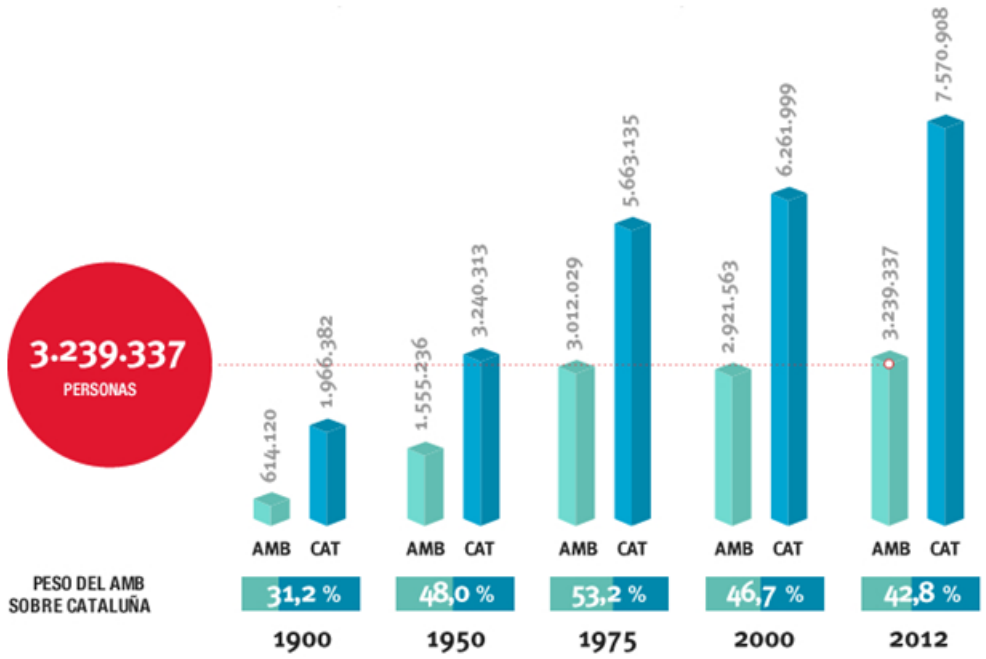
(Idescat, 2016).

2004-2007 (previo inicio crisis)		
BCN Ciudad	**BCN Provincia**	**Cataluña**
1,3%	5,0%	6,8%
2007-2016		
BCN Ciudad	**BCN Provincia**	**Cataluña**
0,6%	3,7%	4,2%

Respecto a los datos de población del Área Metropolitana de Barcelona que presentamos a continuación son del 2012, si bien no se estiman cambios relevantes en los últimos años (Anexo 22). Estamos hablando de una población de 3.239.337 personas que viven en el área metropolitana de Barcelona que prácticamente duplican a la población de la capital.

GRÁFICA 44. *Evolución personas Área Metropolitana de Barcelona*.

(IERMS a partir de Idescat e INE, 2010).



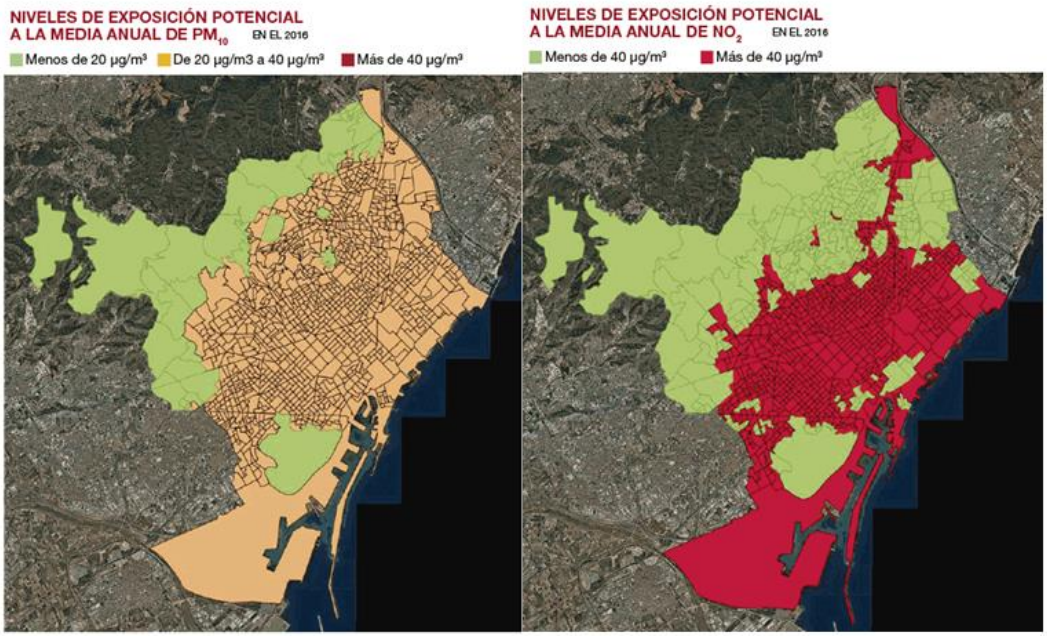
Según el Índice de calidad del Aire ICQA[108], que presenta el Departamento de Territorio y Sostenibilidad del Instituto de Estadística de Cataluña, apunta que en 2015 la ciudad de Barcelona se encuentra en el valor medio de 51 puntos, se toman valores entre -100 (peor calidad) y 100 (mejor calidad). El índice de peor calidad registrado en la ciudad

[108] ICQA: Este índice se elabora con datos de los principales contaminantes atmosféricos: SO2, NO2, O3, CO i PM10.

corresponde al año 2001 con un valor medio de 62. La problemática de la ciudad de Barcelona y su entorno respecto a la contaminación no se encuentra tanto en las medias anuales, sino en períodos más cortos de tiempo y en relación directa con las condiciones meteorológicas.

Si nos centramos las variables que tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la normativa Europea señalan como referentes en la evaluación de calidad del aire como son el dióxido de nitrógeno (NO2), partículas sólidas en suspensión (PM10, PM2,5), benzeno, ozono y benzopireno; encontramos criterios distintos en las dos organizaciones. Según la OMS Barcelona superaría los límites recomendados en todos los casos, pero según la normativa Europea, Barcelona sólo superaría los límites por lo que hace referencia a NO2.

FIGURA 18. *Niveles de exposición potencial a la media anual en la ciudad de Barcelona, 2016*.
(Agencia de Salud Pública de Barcelona, 2016).



La empresa INRIX efectúa un estudio anual global que indica el tiempo que se pierde en desplazamientos, analizando diversos países y ciudades del mundo (Traffic Scorecard, 2015). Londres es la ciudad que ocupa el primer puesto en cuanto a tiempo destinado a atascos, le siguen ciudades estadounidenses como Los Ángeles, Washington DC, y San Francisco. En Europa, es la ciudad alemana Stuttgart quien se posiciona después de Londres. En cuanto a España no hay ninguna ciudad que se

encuentre en el top 15 mundial, sin embargo, según apunta INRIX, 2016 es el segundo año consecutivo con crecimiento en sus índices (Echegaray, 2016). Mirando a Europa, las ciudades españolas se encuentran en la parte baja de la lista, lejos de las principales ciudades líderes (RACC, 2014).

Barcelona se sitúa como la ciudad española con mayor nivel de congestión de tráfico. El *Servicio Catalán de Tráfico* confirma ésta tendencia, indicando que los atascos en la ciudad condal han aumentado un 75% durante los dos últimos años. El informe *TomTom Traffic,* también sitúa a Barcelona como la ciudad con mayores congestiones de circulación, a pesar de que el número de vehículos pos habitantes es inferior a otras ciudades, como por ejemplo Madrid. INRIX expone, además, que el crecimiento económico que se está produciendo como recuperación a la crisis económica guarda una relación directa con el aumento de la congestión del tráfico. Entre los argumentos que justifican esa correlación defienden el descenso del paro, el aumento del gasto por parte de los consumidores, la bajada de los precios del combustible y una mayor demanda de desplazamientos por carretera, explican este segundo aumento anual consecutivo en los niveles de tráfico en el área de Barcelona.

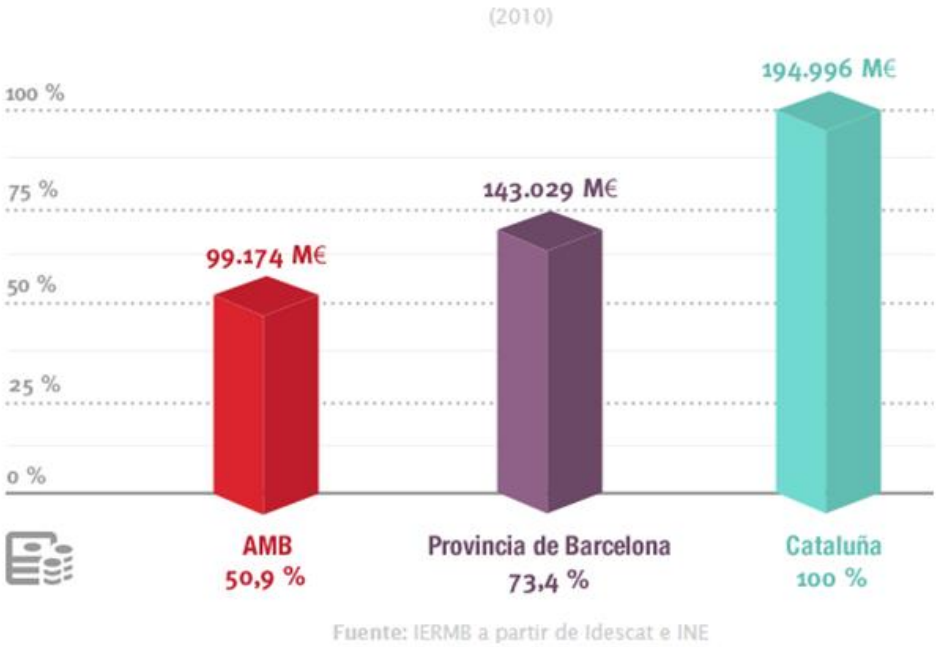
Dando otro paso cualitativo, si nos fijamos en la evolución del Producto Interior Bruto en Cataluña se evidencia de forma más notable el estallido de la crisis. Las variaciones con picos altos y bajos entre el tramo 2008-2011 son signos de la situación de incerteza en el periodo de crisis. Es interesante el hecho de que el punto más elevado se de en el 2009, que seguía la tendencia de crecimiento a gran escala desde el 2005. Se inicia una suave recuperación en el 2014.

TABLA 23. *PIB por habitante 2002- 2015, a precios corrientes en millones de Euros*. (Idescat, INE, Eurostat, 2016).

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PIB a precios corrientes	145.813	156.600	169.776	183.507	199.169	212.391	216.922	208.115	209.792	209.716	203.856	203.198	208.018	215.641
Población (1)	6.478.489	6.626.111	6.770.014	6.920.811	7.070.810	7.222.495	7.357.506	7.439.311	7.481.935	7.512.893	7.497.218	7.456.391	7.429.303	7.436.560
Cataluña (euros)	**22.507,25**	**23.633,77**	**25.077,64**	**26.515,25**	**28.167,78**	**29.406,87**	**29.483,09**	**27.975,04**	**28.039,81**	**27.914,15**	**27.190,89**	**27.251,52**	**27.999,67**	**28.997,41**
España (euros)	18.088,48	19.041,34	20.098,84	21.312,66	22.722,33	23.892,63	24.274,23	23.271,29	23.214,24	22.903,25	22.233,01	22.012,53	22.323,17	23.178,28
Índice España=100	124,4	124,1	124,8	124,4	124,0	123,1	121,5	120,2	120,8	121,9	122,3	123,8	125,4	125,1

A continuación, vemos la aportación al PIB del área metropolitana de Barcelona que es el núcleo de la actividad económica de la provincia de Barcelona y de Cataluña. El AMB concentra el 50,9 % de la producción (PIB).

GRÁFICA 45. *Distribución del PIB (2010)*.
(IERMS a partir de Idescat e INE, 2010)



Una vez se ha confirmado la repercusión de la crisis económica en la dinámica del entorno de la ciudad de Barcelona, y para cerrar el foco, es significativa la tasa de riesgo de pobreza que llega a valores máximos en el 2009 con un porcentaje de 19,9%, liderando siempre las posiciones el colectivo femenino.

TABLA 24. *Tasa de Riesgo de Pobreza en Cataluña.*
(Idescat, 2016).

	2011	2012	2013	2014	2015
Hombres	**18,1**	**19,0**	**20,7**	**20,2**	**18,9**
De 16 a 64	17,3	18,5	20,0	19,3	18,4
65 años y más	13,0	10,8	10,7	13,4	9,1
Mujeres	**20,8**	**22,0**	**18,8**	**21,6**	**19,0**
De 16 a 64	19,4	22,0	19,5	21,8	18,7
65 años y más	18,9	15,1	13,7	15,1	14,4
Total	**19,5**	**20,5**	**19,8**	**20,9**	**19,0**
Menos de 16 años	26,9	28,8	27,3	28,8	27,9
De 16 a 64	18,4	20,2	19,8	20,6	18,5
65 años y más	16,3	13,3	12,4	14,4	12,1

En la tabla anterior se ha presentado la tasa de riesgo de pobreza en Cataluña durante el período que engloba del 2011 al 2015, teniendo en cuenta el sexo y la edad, las cifras aparecen en tanto por cien sobre la totalidad de la población.

Siguiendo ésta línea de estudio, es imprescindible conocer los datos de paro, y para ello se ha escogido un intervalo de tiempo suficientemente amplio con el objetivo de observar las alteraciones.

TABLA 25. *Tasa de paro por provincias 2003-2016*.
(Idescat, a partir de la Encuesta de Población Activa del INE, 2017).

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Cataluña	España
2016	15,5	16,1	11,7	19,1	15,7	19,6
2015	18,2	19,7	15,0	21,9	18,6	22,1
2014	20,0	22,5	15,0	23,4	20,3	24,4
2013	23,1	23,0	16,5	26,9	23,1	26,1
2012	22,5	24,2	17,8	23,4	22,5	24,8
2011	19,1	21,7	13,8	20,0	19,2	21,4
2010	17,7	17,8	14,6	18,5	17,7	19,9
2009	16,2	18,0	11,6	17,1	16,2	17,9
2008	8,6	11,0	6,6	10,1	8,9	11,3
2007	6,5	8,0	3,0	6,5	6,5	8,2
2006	6,5	6,4	6,4	6,3	6,5	8,5
2005	6,9	7,3	6,2	7,1	6,9	9,1
2004	10,4	8,6	4,7	8,6	9,7	11,0
2003	10,9	10,4	5,7	7,7	10,2	11,5

Como se puede comprobar en la tabla, la mayor subida de tasa de paro en la provincia de Barcelona sucede en el 2009 -pasando de un 8,6 en el año anterior a un 16,2-. Se alcanzan los valores máximos en el 2013 con un 23,1 y en el territorio español se llega a un 26,1.

La actualidad es que la tasa de paro en Cataluña tiene un total de 552.500 personas desempleadas, 107.100 menos que hace un año, según la Encuesta de población activa. La población ocupada aumenta en 113.100 personas, un 3,6% más que en el mismo período del año anterior, y se sitúa en 3.223.900 personas (Idescat, 27.10.2016).

Teniendo en cuenta, nuestro interés sobre la situación económica, cabe incorporar en el análisis los cambios acontecidos en relación a los Afiliados al Sistema de Seguridad Social. Se exponen a continuación tres gráficas, una primera en la que se puede

observar el descenso de personas dadas de alta, sobre todo por lo que se refiere al régimen de Autónomos.

TABLA 26. *Trabajadores de los regímenes de la seguridad social en Barcelona ciudad 2006-2010*.

(Departament de Treball. Generalitat de Catalunya, 2011)

	TOTAL	%	Régimen General	%	Régimen E. Autónomos	%	Régimen E. Trab. Hogar	%	Régimen E. Agrario	%	Régimen E. del Mar	%
2006												
1er trimestre	1.065.371	100,0	914.313	85,8	121.003	11,4	27.575	2,6	527	0,0	1.953	0,2
2º trimestre	1.075.702	100,0	924.799	86,0	121.544	11,3	26.720	2,5	459	0,0	2.180	0,2
3er trimestre	1.080.470	100,0	932.213	86,3	121.048	11,2	24.676	2,3	480	0,0	2.053	0,2
4º trimestre	1.082.986	100,0	935.931	86,4	122.218	11,3	22.512	2,1	513	0,0	1.812	0,2
2007												
1er trimestre	1.099.626	100,0	953.648	86,7	122.723	11,2	20.756	1,9	402	0,0	2.097	0,2
2º trimestre	1.107.879	100,0	961.775	86,8	123.361	11,1	19.912	1,8	379	0,0	2.452	0,2
3er trimestre	1.095.080	100,0	950.463	86,8	122.954	11,2	18.905	1,7	417	0,0	2.341	0,2
4º trimestre	1.098.720	100,0	953.000	86,7	123.958	11,3	19.252	1,8	480	0,0	2.030	0,2
2008												
1er trimestre	1.099.450	100,0	953.143	86,7	123.909	11,3	19.786	1,8	409	0,0	2.203	0,2
2º trimestre	1.096.631	100,0	949.027	86,5	123.750	11,3	21.004	1,9	431	0,0	2.419	0,2
3er trimestre	1.079.764	100,0	933.404	86,4	122.066	11,3	21.507	2,0	545	0,1	2.242	0,2
4º trimestre	1.063.252	100,0	917.061	86,3	121.170	11,4	22.372	2,1	700	0,1	1.949	0,2
2009												
1er trimestre	1.042.527	100,0	898.339	86,2	118.891	11,4	22.558	2,2	591	0,1	2.148	0,2
2º trimestre	1.033.779	100,0	890.414	86,1	117.718	11,4	22.641	2,2	665	0,1	2.341	0,2
3er trimestre	1.019.007	100,0	877.654	86,1	115.947	11,4	22.416	2,2	756	0,1	2.234	0,2
4º trimestre	1.021.974	100,0	880.584	86,2	115.972	11,3	22.632	2,2	877	0,1	1.909	0,2
2010												
1er trimestre	1.010.855	100,0	870.258	86,1	114.932	11,4	22.866	2,3	671	0,1	2.128	0,2
2º trimestre	1.009.834	100,0	868.676	86,0	114.869	11,4	23.434	2,3	590	0,1	2.265	0,2
3er trimestre	1.011.479	100,0	871.932	86,2	113.605	11,2	23.146	2,3	664	0,1	2.132	0,2
4º trimestre	1.015.007	100,0	874.976	86,2	114.151	11,2	23.261	2,3	766	0,1	1.853	0,2

Seguidamente, y en vistas de manejar datos más actuales, se presenta la media anual del ejercicio 2016, y por último los datos más recientes presentados por el Gobierno de España en Marzo de 2017.

TABLA 27. *Situación de afiliados en alta por regímenes y autonomías media anual 2016*.

(Gobierno de España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2016).

DIRECCIONES PROVINCIALES	Régimen General			Régimen Especial Trabajadores Autónomos		Régimen Especial del Mar		Rég. Esp. Min. Carbón	TOTAL SISTEMA
CC.AA.	Régimen General (1)	S.E.Agrario	S.E.E. Hogar	No S.E.T.A.	S.E.T.A.	Cta. Ajena	Cta. Propia		
Barcelona	1.930.933,67	4.818,23	56.148,82	385.614,21	2.547,84	3.363,05	205,31	0,00	2.383.631,19
Girona	229.258,71	3.311,41	5.630,73	59.847,92	1.795,89	1.124,15	259,97	0,00	301.228,83
Lleida	125.939,93	9.098,84	2.671,15	33.419,17	6.294,88	0,00	0,00	2,00	177.426,01
Tarragona	222.563,79	6.087,93	4.392,54	50.710,60	3.754,95	1.621,53	393,90	0,00	289.525,30
CATALUÑA	**2.508.696,13**	**23.316,44**	**68.843,26**	**529.591,93**	**14.393,60**	**6.108,74**	**859,20**	**2,00**	**3.151.811,35**

TABLA 28. *Situación de afiliados en alta por regímenes y autonomías media del mes. Marzo 2017*.

(Gobierno de España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2017).

DIRECCIONES PROVINCIALES	Régimen General			Régimen Especial Trabajadores Autónomos		Régimen Especial del Mar		Rég. Esp. Min. Carbón	TOTAL SISTEMA
CC.AA.	Régimen General (1)	S.E.Agrario	S.E.E. Hogar	No S.E.T.A.	S.E.T.A.	Cta. Ajena	Cta. Propia		
Barcelona	1.997.150,34	4.742,69	55.689,30	389.165,65	2.473,65	3.186,17	205,86	0,00	2.452.613,69
Girona	226.640,47	3.408,13	5.512,21	59.635,73	1.750,34	897,26	280,73	0,00	298.124,91
Lleida	128.142,43	5.884,52	2.617,43	33.312,13	6.166,00	0,00	0,00	2,00	176.124,52
Tarragona	219.200,30	5.773,43	4.325,47	50.255,04	3.662,30	1.590,95	404,91	0,00	285.212,43
CATALUÑA	**2.571.133,56**	**19.808,78**	**68.144,43**	**532.368,56**	**14.052,30**	**5.674,39**	**891,52**	**2,00**	**3.212.075,56**

5.2. Barcelona Smart City

> El espíritu de innovación continua y la voluntad de aplicar estos avances a ámbitos muy diversos han hecho de Barcelona una referencia mundial en arquitectura, diseño, artes escénicas, gastronomía, deporte, turismo, investigación científica, conocimiento y entorno social. (lit. Ayuntamiento de Barcelona, Meet Barcelona, 2016).

Barcelona es la *Mobile World Capital* y gozará de esta posición hasta al menos el año 2023 constituyéndose como ciudad de referencia internacional de innovación y talento en el campo de la telefonía móvil. Barcelona organiza el *GSMA Mobile World Congress*. El Congreso se empezó a celebrar en la ciudad en el año 2006, poco antes del inicio de la gran etapa de crisis económica. En los inicios todavía no se podía intuir con claridad la importancia que tomarían los *Smartphones* en los procesos de digitalización de los distintos sectores económicos.

El número de asistentes al *Mobile World Congress* se incrementa anualmente, y en el año 2017 ya ha más que duplicado a los asistentes de su primera edición; el congreso ha evolucionado de ser un escaparate de las últimas tecnologías procedentes de todo el mundo y a través de los móviles, a ser un gran espacio de reflexión sobre tendencias futuras y prioridades. Esta realidad posiciona a Barcelona en un lugar del todo privilegiado para liderar proyectos de innovación.

5.2.1. La innovación como impulso del progreso

La capital catalana hace una apuesta por la innovación fue considerada “Capital Europea de la Innovación” por la Comisión Europea en el 2014.

La ciudad ha impulsado y consolidado diversas aplicaciones móviles destinadas a favorecer el acceso de ciudadanos y visitantes a información de utilidad. También es una ciudad pionera con respecto a la apertura de datos públicos (*open data*) a escala

internacional, y actualmente existen cerca de trescientos *datasets* en la ciudad[109] (Ajuntament de Barcelona, Meet Barcelona, 2017).

Un informe del *Barcelona Centre Disseny* (BCD), a través del estudio *Survey on the Barcelona City Brand 2015*, sitúa a la capital catalana como la cuarta urbe más creativa del mundo, en idéntica posición que, en el 2013, superada por Londres, Nueva York y Berlín (Tapia, 2016).

La innovación también se ha aplicado a múltiples ámbitos destacando el de la movilidad, con iniciativas como la nueva red de autobús, con un sistema que integra elementos tecnológicos que facilitan la información a los usuarios.

En el campo de la eficiencia energética, Barcelona también despunta. Dispone de una calle con denominación *smart debido a la concentración de iniciativas en esta materia*, y además, la ciudad facilita la realización de ensayos en el que empresas tecnológicas como Microsoft, HP, Telefónica, Abertis Telecom, Schneider Electric, Cisco Systems y GDF Suez ponen a prueba iniciativas como semáforos inteligentes, control de tráfico, fibra óptica, sensores en contenedores de recogida selectiva de residuos, contadores inteligentes de agua y gas para viviendas o iluminación pública. Así mismo, la ciudad es sede del *Barcelona Institute of Technology for the Habitat* (BIT Hábitat)**,** fundación que fomenta la innovación en nuevos servicios urbanos mediante proyectos de colaboración con empresas:

> El objetivo es reivindicar el conocimiento de Barcelona relacionado con Smart City, aprovecharlo para atraer a la ciudad actividad, talento e inversiones relacionadas, reforzar el ecosistema de agentes alrededor del sector, y utilizar la marca Barcelona para poder generar oportunidades a mercados internacionales a las empresas, emprendedores y agentes que apuesten por nuestra ciudad (Ayuntamiento de Barcelona, Servei de Premsa, 2015).

En el BOPB (Boletín oficial de la Provincia de Barcelona) de la Diputación de Barcelona (4 de junio de 2013), en el Capítulo II. Finalidades Fundacionales. Artículo 4. Finalidades y actividades entre los objetivos de la Fundación aparece la Investigación y la innovación:

a. Integrar y fomentar actividades innovadoras en colaboración y alianza con empresas, instituciones y organismos internacionales y ciudades de todo el

[109] Goza de una plataforma web propia en el que se ofrece el Servicio de datos abiertos: http://opendata.bcn.cat/opendata/es

mundo, para hacer de Barcelona una plataforma y centro de innovación en SmartCity.

b. Fomentar la investigación en actividades relacionadas al hábitat urbano, que integra aspectos de urbanismo, tecnologías de la información y la comunicación y medio ambiente, en colaboración con universidades, centros de investigación, empresas, agentes e instituciones implicados en el hábitat urbano.

Por estos motivos Barcelona se revela líder del sur de Europa por lo que se refiere a la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ya que es una de las áreas con mejor índice de penetración de las TIC, tanto en el ámbito empresarial y doméstico, como en el desarrollo de la Administración electrónica. La ciudad concentra 2.150 empresas del sector TIC, 210 parques tecnológicos y centros tecnológicos y de investigación, así como nueve instalaciones científicas de referencia internacional, como el Barcelona *Supercomputing Center.*

Gracias a una larga tradición empresarial y comercial, es una de las ciudades más sobresalientes a nivel europeo para hacer negocios. La ciudad genera y atrae emprendedores locales y extranjeros, y se está consolidando como un centro para la creación de empresas.

El Gobierno local liderado por la *Gerencia de Ocupación, Empresa y Turismo* a través de la organización Barcelona Activa se encarga de impulsar el desarrollo económico de la ciudad, diseñando y ejecutando políticas de ocupación de toda la ciudadanía, y favoreciendo el desarrollo de una economía diversificada y de proximidad. Justamente una de sus áreas de intervención es el emprendimiento[110].

5.2.2. Prioridades de la Administración en tecnología e innovación

El Gobierno local manifiesta que una de las prioridades es aprovechar el poder de la tecnología y la innovación digital para que beneficie a todos los ciudadanos y las ciudadanas; con el objetivo de que mejore el empleo y desarrolle una economía más sostenible y colaborativa. Para ello remarcan que es vital crear incentivos para el ecosistema de innovación urbano, facilitando a las PYMEs, cooperativas y

[110] Se ha acudido a la página oficial del Ayuntamiento, y ha sido necesaria la movilización del investigador a la sede para conocer en primera persona los servicios ofertados: http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/

emprendedores sociales que accedan a los datos para construir soluciones innovadoras y crear nuevos puestos de trabajo.

Concretamente, y para situar de forma objetiva el empleo profesional del sector tecnológico de la ciudad, cabe destacar que en 2015 un total de 42.437 personas (Afiliadas a la Seguridad Social) trabajaron en las TIC en la ciudad. Esto significa un 13,7% más que un año atrás. En cuanto al número de empresas, en 2015 se cuantificaron 1.987 con empleo en las TIC, un 4,5% más que en el cuarto trimestre de 2014 (Idescat, 2016).

Según la Comisión Europea, en 2020 el número de puestos de trabajo, para personas altamente cualificadas, aumentará en 16 millones, mientras que el número de puestos de trabajo ocupados por trabajadores poco cualificados se reducirá alrededor de 12 millones y añade que este tipo de reequilibrio económico sólo podrá lograrse mediante la mejora de la alfabetización digital y la educación, y, en particular, impulsando la integración de la ciencia, la tecnología, la ingeniería, el arte y las matemáticas (STEAM).

Detectan que faltan perfiles que puedan cubrir estas necesidades y sostienen que hay que reforzar la capacitación a todos los niveles, desde las aulas en el sector profesional. De hecho, EUROSTAT estima que, en mayo de 2016, 21 millones de mujeres y hombres en Europa, estaban en paro, al tiempo que el 40% de los empleadores europeos declaraban no poder encontrar personas con los conocimientos y las habilidades adecuadas para crecer e innovar, y hay que tomar acciones para equilibrar esta balanza; Barcelona goza de muchos de los ingredientes necesarios para liderar acciones concretas que contribuyan a cambiar esta situación.

Los principales ejes de trabajo y objetivos estratégicos marcados por el Plan Barcelona Ciudad Digital como hoja de ruta entre 2017 y 2020 (2016, p.17):

Cuadro 19. *Objetivos Barcelona Digital*.

(Plan de Barcelona Digital, 2016).

Gobierno y Ciudad	La tecnología para la transformación y la innovación pública: un gobierno más abierto y eficiente	Guiar la transformación y la innovación digital del sector público, estableciendo estándares de servicio abiertos y mejorando los servicios. Asegurar que la ciudad dispone de una infraestructura de datos pública y abierta involucrando a la ciudadanía, empresas, y comunidades para desarrollar aplicaciones innovadoras *data-driven*
Empresas y Entidades Sociales	Desarrollo del tejido socio-económico digital y del ecosistema de innovación social.	Promover y fortalecer el ecosistema y el tejido digital e innovador, asegurando una economía plural, una transformación y retorno social, facilitando el acceso de PYMEs a la compra pública y fomentando la creación de ocupación de calidad
Ciudadanía	Empoderamiento de la ciudadanía	Disponer de una amplia oferta de formación y capacitación digital personalizada por los diferentes colectivos, para facilitar una democracia activa y participativa, fomentar una ocupación de calidad y permitir una soberanía digital de la ciudadanía de Barcelona.

Así mismo, entre los servicios que contempla éste Plan, se integra la tecnología como derecho social afirmando que hay revertir la baja penetración del uso de las TIC en las áreas sociales y ocupacionales. En ésta línea bajo el lema "Barcelona Ciudad Digital" se pretende promover y fortalecer el tejido económico digital e innovador, trabajando con toda la complejidad de su ecosistema de innovación, con las empresas y las *startups*, pero también incluyendo el mundo académico o iniciativas cívicas, favoreciendo la creación y desarrollo de empresas y de proyectos digitales en sectores específicos, así como su promoción tanto local como internacional, sobre todo a través

de eventos y ferias (Barcelona Ciudad digital 2016, p. 26). Entre las actividades diseñadas para alcanzar los objetivos cabe destacar:

- Identificar y dinamizar el ecosistema de innovación: proyectos, PYMEs, *startups*, equipamientos y agentes de investigación digitales clave para la economía catalana. Como punto de partida, resaltan la identificación mediante el mapeo del ecosistema local de innovación, siendo consciente de ésta manera de la multiplicidad de mapas ya existentes. Este paso previo permitirá obtener un mapa más cuidadoso del ecosistema de *startups* digitales, proyectos innovadores, incubadoras y aceleradoras digitales, equipamientos o parques empresariales, *clusters* de innovación o redes empresariales y centros de investigación y transferencia tecnológica, entre otros. También manifiestan que es necesaria la definición, para poder facilitar e impulsar proyectos que permitan fortalecer este ecosistema y fomentar su crecimiento. Iniciativas de incubación, aceleración, encuentro o apoyo a agentes locales se incluyen aquí. Algunos de los proyectos o agentes claves son los siguientes: *mstartup Barcelona, Bcntechcity, Big fecha CoE, Barcelona SuperComputing Center, Eureca, I2Cat, Mobile World Capital, Ctecno,* entre otros.

- Fomentar nuevos modelos de financiación: tanto en cuanto a la creación de nuevos fondos para proyectos en campos específicos, como el fomento de nuevas formas y modelos de financiación. Por ello, mantienen que se ha de promover nuevas formas de financiación más participativas y mancomunadas.

- Aumentar el retorno social en las grandes empresas: defienden que se ha de trabajar con las grandes empresas tecnológicas locales o globales con sede en la ciudad para influir en la vertiente social de su actividad. Para ello, remarcan que se ha de promover proyectos con las grandes corporaciones de relación con el ecosistema innovador, y también proyectos tecnológicos con impacto directo en la comunidad local, proyectos tecnológicos de inclusión social y de género, y fomentar que estas empresas proporcionen tecnología a proyectos sociales, y apoyen proyectos de divulgación.

Por parte del CAREC (Consell Asesor per a la Reactivació Económica i el Creixement, 2012) de la Generalitat elaboró también un plan donde se establecía unos objetivos económicos comunes, con el fin de alcanzar una cultura innovadora. Para ello, según exponen se requiere trabajar a lo largo de toda la etapa formativa, desde las escuelas hasta la universidad, en el desarrollo de actitudes y capacidades para la innovación.

En este sentido, tal y como sostienen Cañibano y Castro (2010) todas las empresas, tanto públicas como privadas, han de introducir técnicas para desarrollar capacidades y a la vez fomentar la implicación de los empleados respecto la innovación de la empresa. Según el estudio que llevan a cabo, el 100% de las empresas que tienen un programa de incentivos para fomentar la innovación entre sus empleados, afirman que genera valor para el negocio. Sin embargo, sólo un tercio de las empresas posee un programa de este tipo.

En consecuencia, diríamos que, la innovación se contempla como una oportunidad para reinventarse, sobre todo incidiendo en aquellos sectores más tradicionales. Para introducir ésta variable se vislumbra primordial el apoyo público a la innovación tecnológica en las PYMEs y no sólo en las grandes empresas, haciendo más eficaces los planes de apoyo a la pequeña y mediana empresa (Ayuntamiento de Barcelona, Área de Economía, Empresa y Ocupación, 2012).

El gasto público y privado en I + D en Cataluña, según sus previsiones ha de alcanzar en 2020 la meta marcada por la Agenda de Lisboa, de un 3% del PIB, objetivo que actualmente sólo cumplen Suecia, Finlandia y Dinamarca. En 2010, el gasto en I + D en Cataluña representaba el 1,65% del PIB, por debajo del 2% de la media de los países de la UE-27. Para llegar a ese 3%, se debería realizar un incremento de 2.580 M € de inversión en I + D. El segundo objetivo cuantitativo a alcanzar es que la proporción del gasto proveniente del sector privado sea de 2/3 partes. En Cataluña, la proporción de gasto en I + D que corresponde a las empresas es el 56,8% del total, una cuota que supera la del conjunto de España (51,6%) pero que está lejos de la OCDE (72%, en 2008), y también del País Vasco (75,5%) y Navarra (69,4%). Dentro del Estado español, las regiones líderes en innovación empresarial son el País Vasco y Navarra.
A continuación, mostramos dos visiones DAFO del sector tecnológico en Cataluña que pueden ser extrapolables a la ciudad de Barcelona y su área de influencia; el primero es del año 2008 (punto de partida de la última etapa de desarrollo de las *Smart City*), es elaborado por la *Fundació Observatori per a la Societat de la Informació a Catalunya*.

Cuadro 20. *Diagnóstico DAFO 2008*.

(FOBSIC, 2008)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Diversidad de la demanda de bienes y servicios TIC por parte de las empresas. - Dinamismo del sector en la creación de empresas - Dinamismo asociativo del sector - Fuerte posición de R+D+I con disponibilidad de centros tecnológicos y universidades con experiencia reconocida - Infraestructura amplia y completa de servicios de formación y profesionalización.	- Poca presencia de grandes empresas TIC en Cataluña - Balance comercial deficitario - Concentración geográfica de la producción en el Área Metropolitana de Barcelona - Bajos niveles de certificaciones de calidad de las empresas y profesionales - Dificultades en la concentración de profesionales TIC con la formación y las capacidades adecuadas.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
- Percepción positiva del impacto al negocio de los proyectos TIC por parte de la demanda empresarial catalana. - La demanda valora la proximidad del proveedor y el grado de satisfacción con los proveedores locales es alto. - Diversidad de sectores de actividad en la demanda con necesidades sectoriales diferenciales. - Desarrollo de la producción fuera de las comarcas de Barcelona. - Fuerte desarrollo esperado de sectores como la investigación, medios y contenidos, sanidad, seguridad, educación y movilidad.	- Creciente competencia, en tiempos de crisis. - Baja productividad de la economía catalana respecto la Eurozona. - Dinámica mundial de concentración del sector. - Deslocalización de actividades productivas TIC. - Restricciones de la financiación externa. - Consolidación de centros R+D y clúster TIVC a otras comunidades autónomas.

Por otra parte, vemos una versión más actual correspondiente al año 2016 a partir del "Barómetro del sector tecnológico" elaborada por el "Centre Tecnológic de Cataulnya".

Cuadro 21. *Diagnóstico DAFO 2016*.

(CTecno, 2016)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Marca Barcelona. - Buena situación financiera. - Cobertura de todos los ámbitos de la digitalización. - Carácter emprendedor. - Capacidad emprendedora.	- Poca cultura de colaboración. - Carácter de perfiles mixtos tecnología/negocio - Escasez de profesionales de ámbitos específicos. - Falta de liderazgo tecnológico. - Deficiente conexión Universidad – empresa. - Escasa presencia de la mujer en el sector.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
- Digitalización de la sociedad. - Transversalidad de la demanda en todos los sectores. - Incorporación de alentó trans-sectorial. - Agenda digital Cataluña 2020.	- Bajo provecho de las ferias Tecnológicas. - Demanda poco innovadora. - Tecnología vista como *comodity*. - Desequilibrio territorial infraestructuras. - Nuevos competidores globales. - Regulación como freno a la innovación.

Si nos fijamos en iniciativas centradas en el impulso de la tecnología y la digitalización del Tercer Sector Social con participación de la Administración pública local, destacar la experiencia en la que se apostaba por esta nueva visión, que perseguía la unión de servicios y Departamentos con el propósito de establecer criterios comunes que impulsaran la transformación, se trata de la creación de la *Fundación BenesTIC* en el año 2010 (Entitats Catalanes per a l'Acció Social, 2010) por el Consorci d'Acción Social *de Catalunya* (CASC), conjuntamente con la *Fundació i2cat* y la *Taula del Tercer Sector Social de Catalunya* (TTS). Se publicaba que con el aumento de las necesidades de servicios y la población atendida se debía contemplar el valor de la innovación aplicada para poder "hacer más con menos", subrayando la importancia de la colaboración pública con el Tercer Sector, y las empresas. Por este motivo la tecnología se preveía

como una palanca para impulsar el proceso de cambio en el Sector Social (Fundació BenesTIC, 2010, p. 4). Sin embargo, el proyecto no prosperó y se estancó:

> BenesTIC impulsó el primer informe, el estudio sobre digitalización del Sector sería una actualización de este primer informe. El problema es que Benestic no tuvo continuidad porque se inició justamente en plena crisis económica, se quedó con una primera acción y no progresó más. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 6).

A pesar de ello, por parte de la entidad *Suara*, mediante la entrevista a su Director de innovación, destacaba la importancia de la iniciativa, y la necesidad de reactivarla:

> (…) en 2008 aproximadamente se empezó a diseñar una iniciativa del sector que es llamaba "BenesTIC", que tenía el objetivo de crear una fundación de fomento de la innovación y la tecnología; fue una lástima que coincidió con años complicados, con el inicio de la crisis, y desde las Administraciones no pudieron dar respuesta. En aquellos momentos los intereses eran otros, pero sí que ahora parece que ahora se empiezan a retomar con fuerza estos temas. (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 4).

Tal y como remarca el mismo protagonista y en este nuevo contexto temporal se advierte una ocasión para crear y desarrollar un organismo público con participación privada que promueva la integración de políticas de acción social en la Sociedad de la Información mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

> (…) faltaría un "paraguas" que diera las directrices que organizara y diera una visión unánime de todas las iniciativas; Benestic en nuestro sector estaba en esa línea con la participación de la Administración incluida podría jugado ese rol. Quizás entes de fomentar la digitalización en el Sector hay que cambiar la "cultura" de funcionamiento de las organizaciones, en el Tercer Sector estamos trabajando con perfiles profesionales que de entrada se ven un poco alejados de todo este tema y no es su mundo. (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 8).

En este sentido, y trabajando hacia este propósito desde la Generalitat confirman:

> Ahora mismo estamos desarrollando el "Pacto Nacional para la Sociedad Digital", que incorpora la Generalitat de Cataluña, las Diputaciones, Asociación Catalana de Municipios, Federación de Municipios, la Agencia de Gobierno Digital, es decir todos los Organismos que tienen que ver con el ámbito digital; todas las Administraciones Públicas trabajan juntos para un concepto, con el objetivo de tener a medio / largo plazo un "RoadMap", hay temas de territorio inteligente, de ciudadanía digital, de economía colaborativa. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter. 18).

El Director de *SmartCatalonia* indicaba que hasta el momento no estaban teniendo gran protagonismo en el "Pacto Nacional" los temas eminentemente sociales y tampoco los del ámbito financiero, pero que son temas revisables; respecto a éstos últimos y teniendo en cuenta la relación con la economía colaborativa de las finanzas

alternativas, podría ser una ocasión para incorporarlos junto a otros sectores con las mismas dinámicas de participación.

> (…) el Ayuntamiento de Barcelona tiene un presupuesto muy robusto y tiene una situación financiera muy saneada, la inversión y el gasto en políticas sociales no sólo se ha mantenido, sino que se ha ido incrementado a lo largo de los años, y en estos últimos años se ha vuelto a incrementar, tanto en el mandato anterior como en el actual. Por lo tanto, no tenemos una dificultad económica especial y estamos abiertos al impulso de la innovación y a incorporar nuevos métodos, nuevas tecnologías que puedan mejorar la atención a las personas. (Ramón Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 2).

Al mismo también expresan la importancia de formar una estrategia comunitaria, trabajando desde una visión más holística, y en la que se puedan beneficiar todos los ciudadanos, no sólo de Barcelona capital. Diversas son las iniciativas *Smart*, que complican la comprensión del fenómeno, e incentivando la competición entre administraciones, en vez de unir esfuerzos hacia una misma dirección. Ejemplo de ello, Smart *Region* (Diputación de Barcelona) o la SmartCat/ Smart Catalonia (Generalitat).

> Una de las prioridades dentro del SmartCat, para poder estandarizar los servicios que ofrecemos en el territorio, en este sentido lo estamos trabajando mucho en el área de "Territorio Inteligente" y la función principal es coordinar para optimizar recursos. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter. 20).

Por otro lado, y desde el ámbito de la gestión social, se reflexiona sobre el papel que ocupa la Administración en éste proceso de transformación hacia la digitalización de las entidades sociales, y también los servicios destinados a la atención de la población; el anterior entrevistado resalta que, *"*Ayuntamiento y Administración deben dar un empujón a los proyectos y probarlos para ver si funcionan pero posteriormente deberían ser adoptados por el propio sector social y buscar su sostenibilidad."(Ramón Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, *2017:* Inter. 6), Por este motivo, insiste en que han de estar "*conectados tanto con el sector tecnológico como con el Sector social y muchas veces actuamos como intermediario que pone en contacto ambas partes*." (Ramón Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona*, 2017:* Inter. 4). Se trata entonces, según su experiencia de "orientar y focalizar a la gente que viene del sector de la tecnología y pretende mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables".

En este sentido, se remarca la importancia del espíritu crítico y creador, en cuanto a la plantilla de trabajadores, y para ello se ha de realizar un trabajo previo de concienciación.

> En el área social del Ayuntamiento sí se ha incorporado a personas con ideas "rompedoras", con ganas de fomentar "proyectos disruptivos" donde se prima la incorporación de la tecnología para hacer las cosas de una forma diferente respecto a cómo se hacía hasta ahora. Igualmente reconozco muchas resistencias en cuanto al uso de la tecnología por parte de lo que es el "trabajo social" o "la Atención Social". (…) Generamos unas expectativas respecto la incorporación de tecnologías, y por lo tanto de hacer el trabajo social de una forma diferente, más eficiente, pero luego vemos que en muchos casos la tecnología no aguanta en el mercado; hacemos pruebas piloto, vemos que funciona, el precio es asequible, pero nosotros no podemos hacer de comerciales para situar el programa dentro del sector. (Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 6).

La fórmula que se está mostrando hasta el momento más efectiva para el impulso de la innovación tecnológica en el sector social desde la Administración y en el ámbito local está siendo el proyecto denominado *M4Social;* está directamente relacionado con las iniciativas alrededor del teléfono móvil fomentadas por la entidad *Barcelona Mobile World Capital* donde coincide la participación pública y privada para promover la transformación digital de la sociedad. *M4Social* sitúa al teléfono móvil como instrumento de gran importancia para conseguir generar impacto social positivo. También es socio impulsor la "*Taula entitas del tercer sector*", y cuenta con la financiación de la Obra Social de La Caixa, a lo que el vocal de innovación de la *Taula del Tercer Sector* apunta "queremos crear un sistema que ponga en contacto a los diferentes agentes: desarrolladores, necesidades, entidades sociales, financiadores, es vital para tener éxito en nuestros objetivos" (Jordi Pascual Pèlach, 2017*:* Interv. 2).

Algunas de las actuaciones del M4Social a destacar son:

- Conectar a emprendedores con el sector social y la financiación.
- Acelerar proyectos tecnológicos con objetivos sociales.
- Crear un foro de inversión en proyectos sociales sostenibles.
- Formación en el uso de las tecnologías en colectivos vulnerables.

M4social (2016) quiere aprovechar el gran potencial del móvil para dar respuesta a las necesidades sociales de los ciudadanos. La plataforma m4social vincula las necesidades detectadas por las 3.000 entidades que conforman la Mesa de entidades del Tercer Sector Social con los desarrolladores de productos y soluciones móviles, así como las fuentes de financiación necesarias para hacerlas realidad.

> La línea que desde el M4Social estamos intentando desarrollar, sería la compra pública de innovación; se trata de que la Administración identifique una necesidad y haga que

> se genere una solución tecnológica que pueda incorporar directamente, de esa forma lo público puede acompañar y e impulsar en procesos de innovación tecnológica de las entidades. La financiación de proyectos tecnológicos ha sido históricamente un reto para el Sector. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 8)

El objetivo es conseguir herramientas innovadoras que eviten situaciones de riesgo para los colectivos más vulnerables. Y al mismo tiempo, potenciar la aceleración de proyectos tecnológicos con finalidad social permitiendo de ésta manera mejorar la eficiencia de los servicios públicos y las entidades del Tercer Sector.

> En el TSS hemos identificado el estado actual de nivel de digitalización del sector, era un punto de partida que en este momento necesitábamos. Tenemos que encontrar una fórmula que permita que la innovación sea accesible a todos, para las entidades grandes, pero también para las de menor tamaño; si no lo hacemos así no todo el mundo podrá crear ni acceder a oportunidades, tenemos que hacer acciones de forma conjunta. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector Interv. 2).

Es importante remarcar la idea de adaptar los servicios a las necesidades reales de las personas a las que se destinan las prestaciones:

> Que Barcelona sea Smart siempre es una ventaja, y si otras instituciones trabajan en el mismo sentido siempre es positivo. (…) También hay que decir que alrededor de este concepto hay una burbuja de marketing brutal; mucha gente inventa, pero es necesario que sea utilizado por el colectivo al que se destina. (…) Barcelona como tiene un mercado bastante importante es un buen lugar para hacer pruebas piloto que si son validadas se podrían implantar en más territorios. (Ramon Lamiel, Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona, 2017: Inter. 16).

Otro de los objetivos del proyecto *M4social* es incrementar la presencia de proyectos y *startups* con fines sociales en las próximas ediciones del *GSMA Mobile World Congress* que se celebren en la capital catalana.

> Al tener el MWC en Barcelona (Smart City de referencia mundial), tendríamos que convertirnos en agente de visualización de lo que serían las soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas; queremos ampliar nuestra relación con el GSMA y que las iniciativas que tomemos fomenten la innovación también desde la expendeduría social. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 12).

Las tres áreas de actuación prioritarias de *M4social* en 2016 fueron el derecho a la vivienda, la inserción laboral y el abandono escolar prematuro (*Mobile world Capital*, 2016)

> La sensación que tenemos es que a partir del año 2016 se detectan cambios positivos, comienza a haber un cierto interés creciente desde la “Taula” del Tercer Sector para

> empezar a dinamizar algunos de los proyectos vinculados a Innovación y Tecnología. Destacar uno proyecto ligado a las nuevas tecnologías como sería el M4Social, en este caso más para el impulso de las "Apps" aunque con un enfoque muy global. Se empieza por las "Apps" porque se ha dado la oportunidad con el Ayuntamiento de Barcelona y el apoyo de la "Barcelona World Capital". (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 4).

5.3. Brecha digital en la ciudad condal

El éxito de las ciudades depende en gran medida de la confluencia de la cohesión social, el talento, la actividad económica, la creatividad y la multiculturalidad y Barcelona avanza de manera continuada en esta dirección. "Barcelona es un gran atractivo, puesto que la gente quiere vivir aquí y ésa es una gran fórmula para atraer talento." (Matthieu Van Haperen, Director General, *Ecrowd*!, 2017: Inter. 34).

La ciudad de Barcelona y a partir de una iniciativa más que se enmarca en la actividad de investigación que genera el *Mobile World Congress* profundiza en el análisis de las diferencias de acceso a las redes de comunicación.

En el informe "La brecha digital en la ciudad de Barcelona (2016)", elaborado concretamente por la *Fundación Mobile World Capital* por encargo del Ayuntamiento de Barcelona, se describe detalladamente el acceso, el uso y la calidad del mismo que los ciudadanos de Barcelona hacen de las TIC para detectar las desigualdades entre barrios y poder trabajar para solucionarlas. La voluntad del Ayuntamiento de Barcelona es poner las TIC a disposición de toda la ciudadanía, incorporando servicios de base tecnológica para mejorar la gestión de la ciudad y la relación con sus ciudadanos.

Este posicionamiento de la ciudad de Barcelona en el ámbito tecnológico se explica por el ecosistema digital que configura la ciudad. Por un lado, Barcelona es terreno fértil para las *startups* y cuenta con una gran cantidad de empresas punteras en el sector de las TIC, parques tecnológicos y centros tecnológicos y de investigación, y con diferentes instalaciones científicas de referencia internacional como el Barcelona *Supercomputing Center*. También hay un denso tejido de iniciativas ciudadanas que utilizan la tecnología disponible para organizarse y tratar de resolver algunas de sus necesidades: movimientos vecinales, bancos del tiempo, iniciativas de economía colaborativa, etc.

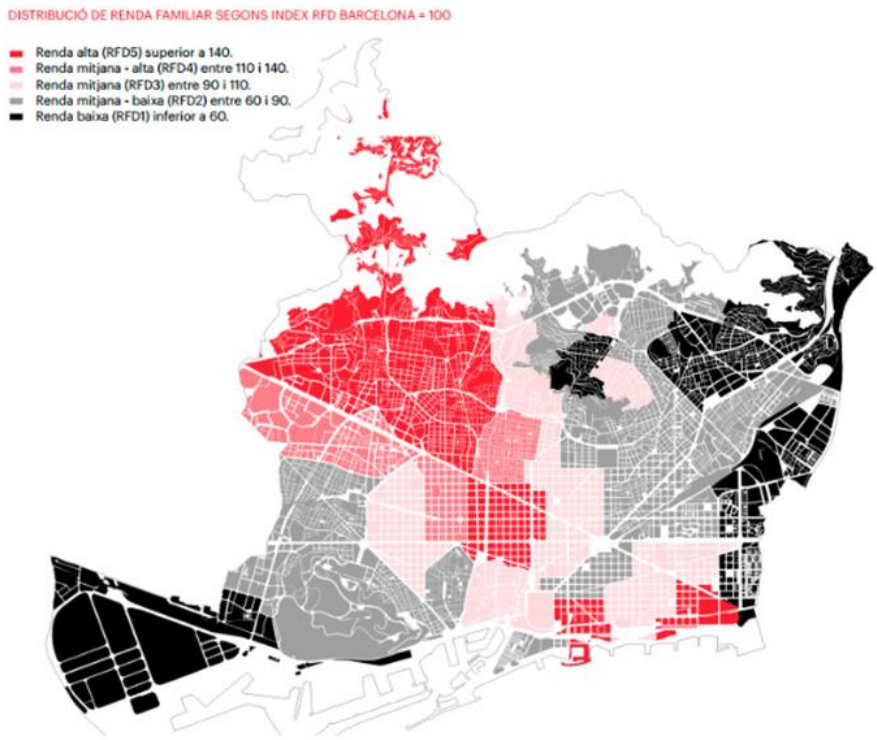
En este contexto privilegiado se señala que Barcelona tiene que poner las TIC al alcance de toda la ciudadanía, incorporando los servicios de base tecnológica para mejorar la gestión de la ciudad y la relación con el ciudadano. El objetivo final es que

“todo el mundo se pueda beneficiar del fenómeno digital y la ciudadanía tenga igualdad de oportunidades a la hora de desarrollarse personal y profesionalmente” (2016, p.10). Barcelona es una ciudad conectada: de cada 100 ciudadanos, 85 se conectan a diario. La ciudad presenta unos índices de acceso y usos de Internet que la sitúan al mismo nivel que las principales capitales europeas. Aun así, la ciudad tiene el reto de mejorar el índice del uso de internet en los barrios donde el nivel de renta y el nivel educativo presentan todavía brechas en el uso de las nuevas tecnologías.

El uso generalizado de Internet por parte de los barceloneses se refleja en que 2 de cada 3 ciudadanos responden a un perfil digital intermedio o avanzado: utilizan un mínimo de dos dispositivos para conectarse y han realizado por lo menos cuatro actividades en Internet en los últimos tres meses. Las actividades más comunes suelen ser la consulta del correo electrónico, la lectura de noticias y el uso de las redes sociales.

Si tenemos en cuenta la distribución de la renta familiar en el territorio, ya se observa una diferencia económica entre los ciudadanos que se ha de contemplar a la hora de proponer proyectos de integración, y panes de igualdad.

FIGURA 19. *Distribución de renta según Índice en Barcelona*.
(Mobil World Capital, 2016).

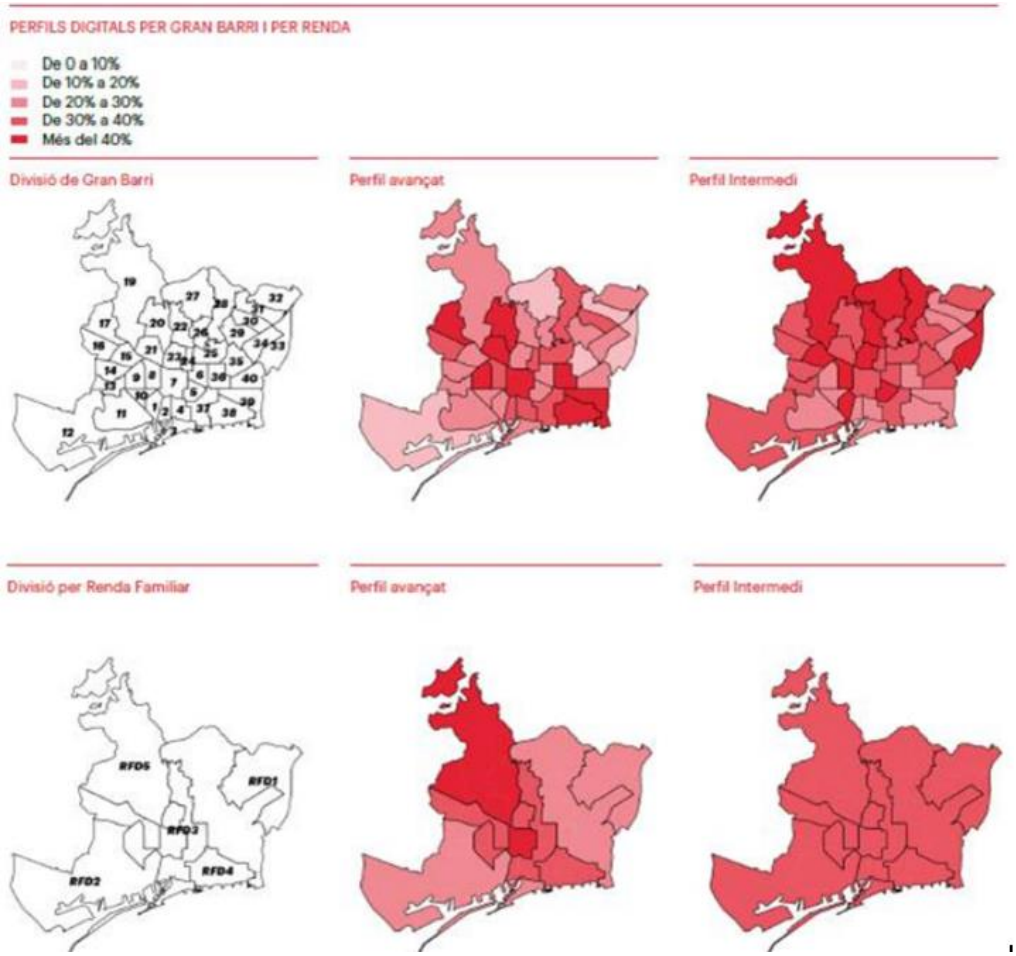


La transversalidad del fenómeno digital en Barcelona se demuestra por el hecho de que no existen diferencias muy importantes respecto al acceso a Internet en función del nivel de renta de los barrios: el 79% de los barceloneses residentes en barrios de renta baja disponen de teléfono inteligente con acceso a la Red, por un 91% de los que viven en barrios de renta alta.

Es importante destacar algunos datos extraídos sobre el nivel de acceso y usos de la ciudadanía en Internet. El estudio destaca que hay colectivos más vulnerables a la hora de acceder y utilizar las TIC. Por ejemplo, el 84% de los barceloneses y las barcelonesas disponen de internet en casa, aunque en el barrio de Les Corts esta cifra alcanza el 96% de los hogares y en Torre Baró ni siquiera están conectadas el 62% (Anexo 15). La edad también es una brecha importante, sobre todo en partir de los 64 años. La brecha digital aparece con más fuerza en los barrios de renta baja si el ciudadano es mujer y tiene entre 65 y 74 años.

FIGURA 20. *Perfiles digitales por zona y renta en Barcelona*.

(Ayuntamiento de Barcelona Febrero 2016- Estudio MWC)



En Barcelona existe una brecha digital significativa y relevante entre barrios sobre todo en función de su nivel de renta, que se agrava cuando se combina con factores de ocupación y nivel de educación, como ejemplo un 84% de los barceloneses dispone de internet de banda ancha en casa mientras que entre barrios existen diferencias de hasta 34 puntos en cuanto a la conexión de Internet en el hogar -Les Corts 96%, Torre Baró 62%- (Ayuntamiento de Barcelona, Pla Barcelona Ciutat Digital, 2016).

Las variables que determinan si existe una brecha digital o no son; la edad, el género, la ocupación, el nivel educativo, la nacionalidad, el lugar de residencia y el nivel de renta. El informe concluye que:

- Ni el género ni la nacionalidad son factores que intervienen en la brecha digital en la ciudad de Barcelona. Ser hombre o mujer no determina el acceso y uso de

Internet, una característica que equipara Barcelona con los países nórdicos europeos.

- La edad, sin embargo, sí que se establece como un criterio que afecta a esta brecha digital, especialmente a partir de los 64 años.

Para las nuevas generaciones, el móvil es una parte inherente a su persona, si somos capaces de adaptar curricularmente su proceso de inserción a los nuevos hábitos conseguiremos tener éxito. Hay un largo camino por recorrer, aunque hay perfiles, sobre todo los mayores de 45 años, en que será más complejo conseguir el objetivo. (Raimon Martínez, Director General Fundació Futur, 2017: Inter. 10).

Podemos concluir que los tres factores que determinan la brecha digital en la ciudad de Barcelona son la ocupación, el nivel educativo y el nivel de renta. Los estudiantes y los ocupados son los perfiles más conectados a Internet (un 90% dispone de Internet en el móvil), a diferencia de las personas que se dedican a las tareas del hogar y los jubilados.

> Nosotros vemos a la juventud desde dos perspectivas muy diferentes; Los jóvenes en riesgo de exclusión con todos nuestros programas de Garantía Juvenil, tienen unas dificultades enormes y hay que acompañarlos. Por otra parte, visión de los jóvenes implicados en las startups, la gente joven tiene ganas de juntarse, pensar y crear cosas nuevas (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 35).

El nivel educativo es un factor importante en todos los barrios excepto en los de renta alta, donde las diferencias son menos perceptibles. Hay diferencias importantes según el nivel educativo tanto en el acceso como en el uso de Internet: las personas con menos estudios acceden diariamente a la red un 30% menos que las que han recibido una mayor educación. Respecto al uso, por ejemplo, se comprueba que las personas con mayor nivel educativo utilizan más a menudo los servicios bancarios y administrativos que las de menor educación.

Finalmente, el nivel de renta también determina la existencia de una brecha digital. Aunque el informe concluye que no existen diferencias importantes respecto al acceso a Internet entre barrios según el nivel de renta - el 79% de barceloneses residentes en barrios de renta baja disponen de *smartphone*, en comparación del 91% en los barrios de renta alta-, sí existen desigualdades en los usos que estos ciudadanos dan a estas conexiones. En los barrios de renta alta, por ejemplo, se consumen mucho más a menudo noticias de actualidad que en los barrios de renta baja.

Asimismo, cuando se cruza el factor económico con otras variables como el género, la edad y la educación, sí que se perciben desigualdades en el acceso, el uso y la calidad de uso de las TIC entre los ciudadanos de Barcelona. Por ejemplo, la brecha digital aparece de forma destacada en los barrios de renta baja en el caso de mujeres entre 65 y 74 años, con un nivel educativo bajo y que no trabajen o se dedican a tareas del hogar.

Barcelona presenta unos índices de acceso y usos de Internet líderes a nivel europeo. No obstante, la ciudad tiene el reto de mejorar su adopción en los barrios donde los niveles de renta y el nivel educativo presentan todavía brechas de uso (Mobile World Capital, Barcelona, 2016).

> (…) las desigualdades hay dos variables, una parte que es global y otra parte que es particular del territorio, respecto la parte global, las desigualdades están creciendo en todo el mundo, sería muy injusto decir que Barcelona crece las desigualdades a partir de sus propias iniciativas; la desigualdad ha crecido en otros países de nuestro entorno. (…) Otro factor ha sido la inestabilidad política o la dispersión política (...) muy complejo conseguir que el discurso vaya en sintonía con la estrategia y las acciones implantadas. (Ignacio Parody Nuñez, Presidente Fundació Trinijove, 2017: Interv. 10).

5.4. El ecosistema emprendedor

El largo período de crisis económica ha sido un motivo que ha permitido abrir toda una serie de posibilidades a los emprendedores. Muchos nuevos emprendedores lo hacen por necesidad y es que la falta tanto de recursos económicos como de oportunidades laborales, ha avivado el pensamiento creativo y crítico, cuestionando el papel de las instituciones clásicas y planteando nuevos modelos de negocio. Tal como observábamos en las *Smart City*, la variable crisis económica y la revolución tecnológica se convierten es aspectos clave para propiciar el emprendimiento en general, y el de tipo social en particular.

Pero para forjar un ecosistema emprendedor fértil debe estar apoyado por cuatro pilares (Álvarez, 2016):

- Ayudas Públicas
- Innovación
- Centros de Investigación

- Incubadoras/Aceleradoras

Barcelona se ha constituido como uno de los ecosistemas mejor valorados por lo que se refiere a las *Startups.* Ocupa el puesto quinto en el ranking europeo[111] por número de *Startups* y contiene el 28,4% de todas las Startups españolas con unos ingresos de 1,3 B€ *(Mobile World Capital, 2017)*.

> Barcelona tiene muchos atractivos, atractivos climáticos, ecosistemas que favorecen la innovación y la inversión; todo esto puede llamar a iniciativas, concretamente iniciativas del mundo startups de Barcelona y también nuevas Fintech. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 38).

Las *Ecommerce* sigue siendo el sector más representativo de las iniciativas emprendedoras, el *software* social y empresarial son los sectores de más rápido crecimiento (+4% interanual en promedio) a nivel español. Sin embargo, la tendencia en Barcelona después del comercio electrónico con un 21%, el móvil 10%, la gestión de las empresas 10%, social 9%, y el turismo 9%.

No es el objetivo hacer un análisis exhaustivo de los motivos del buen estado de salud que goza Barcelona en cuanto a *startups,* pero si es interesante destacar que confluyen muchos factores clave para que ello suceda. En Barcelona han surgido distintas iniciativas que han ayudado a conseguir ese incipiente tejido empresarial:

- Iniciativas por parte de los Centros de Investigación y Universidades: IESE o ESADE, lideran proyectos de innovación.

- El nacimiento del 4YFN a partir del MWC. Es la plataforma de negocios de lanzamiento de *Mobile World Capital Barcelona* que permite a las *startups*, inversionistas y corporaciones, conectarse y lanzar nuevos negocios juntos. Se ha convertido en el punto central de innovación y orientación en torno a las *startups*. Gracias a éstas plataformas se constituye la Asociación Barcelona Tech City abierta a todos los integrantes del ecosistema del negocio digital y tecnológico presentes en Barcelona (Barcelona Tech City, 2017).

- Otra iniciativa, ésta de base social, que busca convertir Barcelona en referente europeo en sectores de alto valor y sostenibles es Barcelona Love Entrepreneurs**.**

[111] Reino Unido y Alemania son los mayores ecosistemas con modelos totalmente diferentes: captura vs. cultura

- De la mano del Ayuntamiento de Barcelona, surge *Barcelona Activa*. Es la organización responsable de impulsar la política económica y el desarrollo local para promover la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, fomentando el empleo, promoviendo el emprendimiento y dando apoyo a las empresas desde la visión de la economía plural. Su objetivo es impulsar la actividad económica de la ciudad, potenciando el empoderamiento de la ciudadanía y el reequilibrio entre territorios para lograr un modelo justo de desarrollo económico desde la perspectiva de la economía plural, especialmente la economía social y solidaria.

- Desde la Generalitat de Catalunya (2017) se crea una agencia para la competitividad llamada ACCIÓ. Se especializa en el fomento de la innovación y la internacionalización empresarial. Trabaja para que las empresas sean conscientes de los cambios producidos en su entorno, los aproveche y se transforme. ACCIÓ elabora en el 2014 un catálogo de financiación alternativa en el que se recoge una serie de herramientas no bancarias para ayudar a las empresas a crecer y ser más competitivas. Exponiendo lo siguiente: "En el entorno en el que nos encontramos, con un sistema bancario que ha reducido los créditos otorgados, estos canales alternativos se convierten en una opción a considerar por parte de las empresas."

- Incubadoras y aceleradoras de referencia, como: *Conector Startup Accelerator*, *SeedRocket*, Barcelona Ventures, ITNIG, INCUBIO, YUZZ, INNIO, INTELECTIUM.

- Destacable la experiencia (barrio 22@) por la regeneración de una zona de la ciudad para convertirlo en un referente para las empresas tecnológicas que buscan la innovación.

5.5. Emprendimiento social

Un segmento del emprendimiento sería el "social", que trabaja desde la perspectiva dual de rendimiento social y económico, el emprendimiento Social, "reside en la motivación, y recompensa psíquica". La distinción crítica entre emprendimiento y emprendimiento social radica en la propuesta de valor misma, "el emprendedor social busca el valor en forma de beneficio de transformación a gran escala que se acumula o bien a un segmento significativo de la sociedad" (Martin y Osberg, 2007, p.34).

Desde la Asociación de Emprendedores Sociales se detecta distintas áreas de intervención y necesidades del Sector (2015):

- Nuevos fondos de inversión promovidos por la Comisión Europea ante la necesidad de un marco jurídico propio para potenciar el sector:

> Europa ha experimentado su peor crisis económica desde 1930. La única manera de reemplazar los puestos de trabajo perdidos y lograr en el futuro una próspera, sostenible y justa economía es mejorar la actuación europea en el campo de la innovación; en otras palabras, desarrollar nuevos productos y servicios que creen riqueza y mejoren la calidad de vida. (Comisión Europea, 2010).

- Sumarse a las nuevas tendencias e instrumentos financieros.

- Nuevos perfiles de inversores interesados en el impacto social, además del rendimiento económico (Asociación Europea de Inversión Filantrópica, 2015).

- Profesionalización de las empresas sociales, con el objetivo de generar mayor confianza en los inversores y atraer talento.

> (…) hay que impulsar proceso de profesionalización en la gestión de las entidades; desde las cooperativas, y en algunas fundaciones se está haciendo un esfuerzo en este sentido, pero la verdad es que no es fácil gestionarlo. Internamente tenemos que transformar digitalmente la organización pensando en las personas. (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 20)

- La importancia de la interacción con los *stakeholders*, y para ello se trata de conocer más y aprovechar el potencial de los *stakeholders*.

- La necesidad de sensibilización y difusión del trabajo realizado.

Como indicadores relevantes de que existe una cierta sensibilidad y actitud social por parte de la sociedad catalana hacia temas de tipo solidario encontramos el éxito de la Marató de TV3. En el 2016 se realizó la 25ª edición de una campaña que recauda fondos para la investigación de enfermedades (Televisión TV3, 2016).

Así mismo, en Barcelona están surgiendo distintas experiencias que evidencian el cambio producido en la ciudad. Entre ellas una de las más destacables es el proyecto Vincles. *Vincles BCN* es un servicio que presta el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Barcelona para poner en relación a las personas mayores a modo de red. Ofrece una aplicación accesible diseñada y pensada para y por personas mayores en la que permita comunicar e interactuar al usuario mediante video-llamadas,

mensajes de video o voz, tanto con sus familiares y amigos, como con otros usuarios que forman parte del grupo de usuarios de *Vincles*.

Este proyecto está considerado de innovación social, ya que pretende abordar una problemática social de forma innovadora, a través de una *app*. En este sentido, desde el propio servicio *Vincles* resaltan la importancia de probar el servicio evaluándolo constantemente para poder reconducir-lo si fuese necesario. El objetivo es adecuar el servicio, la tecnología, y la atención a las personas mayores usuarias, a la realidad social de Barcelona, y valorar su sostenibilidad y extrapolación en el resto de la ciudad (Ajuntament de Barcelona, Vincles BCN, 2017).

> Vincles fue un proyecto de aquí, reconocido, y que ganó un premio Bloomberg, tuvo financiación para que se implementara y por parte del Responsable de innovación del Ayuntamiento de Barcelona hubo mucho apoyo. Participar en "imaging" con un proyecto social es una muestra clara de que no somos diferentes en cuanto a metodología que otros sectores "mercantiles". También "Vincles" ha conseguido que sea asimilado por la propia Administración como propio de forma que su gestión sale a licitación como cualquier otro servicio tradicional, nosotros nos presentamos, pero finalmente fue adjudicado a una empresa mucho más tecnológica. (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 18).

5.6. Estructura bancaria

Tenemos como objetivo contrastar la posición del área de Barcelona por lo que se refiere a la situación de la estructura bancaria tanto tradicional como alternativa; una vez más en este capítulo no pretendemos hacer un análisis exhaustivo sino identificar particularidades respecto a la visión global presentada anteriormente.

A continuación, presentaremos información actual, pero queremos hacer mención de forma puntual a un hecho histórico de la ciudad; en el año 1844 se fundó el Banco de Barcelona que está considerado el primer banco comercial de la etapa moderna y su principal objetivo fue fomentar al tejido empresarial. La entidad emitía papel moneda desde la capital condal previa autorización Real.

Durante los inicios del siglo XX, Cataluña era la sede de algo más del 50% de las entidades de crédito del país; posteriormente a partir de finales de la década de los años 30 la casi totalidad de entidades fueron absorbidas por otras de origen mayoritariamente vasco o de Madrid. A partir de este momento las características del sector financiero de Barcelona es asimilable a lo ocurrido con los territorios de su entorno.

Centrándonos en los últimos 15 años que son objeto central del estudio y siguiendo el orden de variables del capítulo que analiza el sector financiero observamos:

- La reestructuración bancaria por lo que respecta al cierre de oficinas y disminución de empleados es mayor en las grandes capitales destacando el efecto sobre Madrid y en especial Barcelona; en el período 2007-2013 cierran 2500 oficinas en Barcelona, lo que supone un 40% de las existentes. La reducción de oficinas en Barcelona supone una evolución porcentual 10 puntos superior a la media nacional.

- En Cataluña y especialmente en Barcelona se partía de una amplia presencia de sucursales de las Cajas de Ahorros que en distintos procesos han sido absorbidas por otras entidades. Destacar especialmente la absorción por parte de BBVA de Cataluña Bank que a su vez anteriormente había nacido como fusión de Caixa Cataluña, Caixa Tarragona y Caixa Manresa.

- El impulso a la digitalización del sector tradicional es transversal y no territorial; la tecnología y la innovación son factores clave para que las entidades en las grandes ciudades como Barcelona consigan ofrecer servicio a sus clientes con la drástica disminución de presencia física.

Otra particularidad del sector bancario en el área de Barcelona, y que tiene su efecto sobre el impulso de carácter social, es que prácticamente el 80% de los fondos (500 millones €) de las obras sociales de las Cajas de Ahorros proviene de una entidad con origen en el territorio como es *Caixabank* (tercera entidad española en volumen de activos).

> En Barcelona, no hemos de olvidar, para mi punto de vista que tenemos una Institución muy peculiar que no hay en el resto de Europa, que es la Fundación La Caixa. Tienen un fondo brutal en obras sociales, la segunda fundación de Europa, y en este sentido cada vez más está apostando por el tema del emprendimiento, también con "microbank" están rebajando los niveles de rigurosidad entendiendo que se ha de dedicar más en auto ocupación y al emprendimiento, aunque con más riesgo, lo que se tiene que hacer son más estructuras de acompañamiento y de seguimiento. (Ignacio Parody Nuñez, Presidente Fundació Trinijove, 2017: Interv. 15).

En el área de Barcelona también tiene la sede otra de las principales entidades financieras como es Banco de Sabadell que ocupa el cuarto lugar en el ranking nacional.

La tendencia a la restructuración de las entidades en Barcelona está prevista que se acelere en el año 2017 destacando los planes ya anunciados de BBVA (continúa con el proceso de asimilación de Catalunya Banc) y de Banco de Sabadell.

Centrándonos en la actividad de las entidades en el territorio y comparando en relación a todo el país observamos las siguientes magnitudes correspondientes al año 2015:

TABLA 29.*Proporciones participación bancaria de Cataluña*.
(Banco de España, 2015).

19,5% del crédito	15,9% de los recursos	15,5% de las oficinas bancarias

Hemos analizado la evolución del crédito a empresas a nivel nacional a partir de datos del Banco de España en el capítulo anterior, pero en el presente apartado presentamos datos de Cataluña que podemos asimilar tendencialmente a los de Barcelona y área metropolitana dada la cuota de mercado de las organizaciones.

Observamos un dato muy relevante y es que el año 2016 el volumen total de crédito sufrió una disminución mucho más elevada que en el territorio nacional, en Cataluña disminuyó un 10,4% cuando pasó de los 249.855 millones de euros en 2015 a 223.868 millones en 2016. En los últimos siete años, el descenso del crédito es de casi el 35% en Catalunya. En España, sin contar las operaciones llevadas a cabo en Catalunya, no llega al 31%[112] (Agustina, 2017). El crédito en Cataluña sufre una gran disminución de 25.987 millones (-10,4%) el año 2016, en el conjunto del resto de España disminuyó en otros 26.136 millones (-2,5%). Es decir, el saldo de crédito se redujo en Catalunya a un ritmo cuatro veces superior al de las otras 16 autonomías (Tadeo, 2017). Según los últimos datos disponibles del Banco de España (2017), la financiación total de las entidades en Cataluña descendió casi un 19% entre octubre de 2015 y octubre de 2016. En ese periodo, la financiación a empresas, familias y Administraciones Públicas retrocedió de media un 4,7% a nivel nacional.

[112]Las cifras publicadas por los bancos correspondientes al año pasado no arrojan demasiada luz sobre el asunto. En el caso de CaixaBank, la primera entidad por cuota de mercado, el crédito en Catalunya descendió un 7,4% en el 2016, mientras que en el resto de España lo hizo más, en un 9,5% respecto al 2015. Banc Sabadell, por su parte, prácticamente mantuvo estable su financiación a las empresas y familias catalanas, ya que su saldo a final del 2016 era de 40.700 millones frente a los 41.000 millones del 2015.

TABLA 30. *Crédito y depósitos de entidades de depósito frente a AAPP a otros sectores residentes. Detalle por provincias. Datos referidos a 2016.*
(Banco de España, Boletín Estadístico, 2017).

	Crédito			Depósitos					
	Total	Administraciones Públicas	Otros sectores residentes	Total	Administraciones Públicas	Otros sectores residentes			
						Total	Vista	Ahorro	Plazo
	1=2+3	2	3	4=5+6	5	6=7+8+9	7	8	9
Barcelona	195 993	11 453	184 540	147 425	6 192	141 233	66 747	28 517	45 969
Girona	15 502	309	15 193	13 719	312	13 407	4 556	3 861	4 990
Lleida	8 625	140	8 485	9 241	192	9 049	3 232	2 318	3 499
Tarragona	16 295	646	15 649	12 069	443	11 625	4 214	3 236	4 175

Por otro lado, se ha de destacar la asociación Barcelona Centro Financiero Europeo[113] (BCFE) creada en el año 1991 por empresas del sector financiero y administraciones, con la finalidad de promocionar Barcelona como plataforma financiera internacional para impulsar el progreso económico y social de Cataluña mediante el desarrollo de estructuras en su ámbito, el desarrollo de nuevos productos y el reforzamiento de las instituciones agentes en el panorama económico de la ciudad.

Entre las principales actividades que realiza el BCFE destaca: La organización de conferencias, jornadas y debates y la elaboración de documentos para evidenciar las carencias y las necesidades de Barcelona y Cataluña en el ámbito empresarial y financiero, y para potenciar la formación, en el sector financiero, con el fin de ofrecer personal especializado a las empresas instaladas en Barcelona o que se instalen en la misma.

5.7. Sector financiero alternativo en Barcelona

A partir de la segmentación realizada en la investigación nos centramos en las particularidades observadas en el área de Barcelona respecto a las alternativas de financiación.

Por lo que respecta al crecimiento de las inversiones ISR no hemos detectado particularidades en la segmentación territorial. Respecto a la financiación a partir de entidades éticas y solidarias destacar que uno de los referentes a nivel nacional tiene su sede en la ciudad de Barcelona, se trata de la cooperativa de crédito *Coop57*.

[113] Divulgar y promover la actividad económica de la ciudad, coordinar las actividades empresariales y financieras que se llevan a cabo en la misma y favorecer la eficacia de los operadores del centro financiero son sus objetivos básicos.

Destacar que en Cataluña el gobierno autonómico está siendo especialmente activo en la detección e información de alternativas a la financiación tradicional con la publicación del "Catálogo de financiación alternativa" que incluye las diversas modalidades participativas.

Previamente al análisis de las iniciativas en finanzas alternativas tecnológicas queremos dejar constancia de las particularidades de la economía colaborativa que se dan en el territorio ya que tienen una clara repercusión sobre la evolución actual y futura de las modalidades de crédito (Gustavo Núñez, Director General Nielsen Iberia, 2017):

- En Barcelona se concentran el 40% de las iniciativas de economía colaborativa que hay en el país.
- El 53% de los habitantes declaran que estarían dispuestos a compartir bienes o servicios en un contexto de economía colaborativa.
- El porcentaje anterior es 9 puntos porcentuales superior a la media europea.
- Hay sólo dos países que superan el ratio, Grecia y Portugal; los habitantes de los países con mayor impacto de la crisis económica son los más favorables a la economía colaborativa.

Ante el auge, y el potencial de la economía colaborativa en Cataluña, y más concretamente en el área de Barcelona, el Gobierno de la Generalitat ha iniciado acciones dirigidas a conseguir su regulación jurídica a través del impulso de una Comisión; hasta el momento no se han conseguido resultados significativos, pero es una constatación de la importancia del sector para la economía de la ciudad y su entorno.

Respecto a las nuevas iniciativas *Fintech* una vez más centramos nuestro análisis en las que tienen como objetivo facilitar la financiación de empresas a través de las distintas modalidades de *Crowdfunding.*

Las compañías del nuevo sector se concentran en dos grandes áreas a nivel nacional como son Madrid y Barcelona; Madrid concentra los núcleos de decisión de la gran banca tradicional y también atrae a las nuevas iniciativas disruptivas del sector.

Estamos hablando de un sector nuevo y que evoluciona constantemente, existen multitud de rankings con información contradictoria en muchos casos por tener criterios distintos al catalogar una nueva iniciativa como *Fintech.* Igual que observamos con el tema de la regulación, es el mismo sector el que se moviliza durante el año 2016 y crea la *Asociación Española de Fintech e Insurtech* (*AEFI*) y lo hace a partir del impulso de las principales compañías *Fintech* de Barcelona; los objetivos son:

- Fomentar la transparencia en el sector.
- Fomentar la colaboración con otros organismos públicos y privados.
- Apoyar la comunicación de las *Fintech*.
- Apoyar las investigaciones sobre el propio sector.

A pesar de los diferentes criterios que encontramos al determinar el número de iniciativas según su localización geográfica, constatamos que el área de Barcelona tiene su sede la mayor parte de los referentes nacionales en materia de *Crowdfunding* que destinan los fondos a la financiación empresarial. No ocurre lo mismo en las iniciativas que tienen como objetivo la financiación de particulares.

A pesar de la facilidad para que los ahorradores accedan a cualquier plataforma para realizar sus inversiones sin importar su ubicación, si observamos desde la perspectiva de la inversión crediticia que la proximidad física sigue siendo una variable a considerar en esta fase inicial de desarrollo de la industria. La concentración en el área de Barcelona y el liderazgo en su segmento de muchas de ellas es una oportunidad para el tejido empresarial del territorio[114].

También debemos considerar que el crecimiento de referentes *Fintech* en un área puede fomentar el desarrollo de otras iniciativas en el mismo sector; no olvidemos que se trata de empresas que por ellas mismas son capaces de generar recursos o de crecer a partir de apalancamiento y cuando esto ocurre utilizan las oportunidades del mismo sector minimizando el acceso al sector bancario tradicional. Destacamos en este sentido que la mayor ampliación de capital de una plataforma de *Crowdlending* en España ha sido protagonizada por la empresa catalana líder del segmento (*Loanbook*) por un importe de 1.750.000€ en Marzo de 2017, de los que 750.000€ se captaron a través de la plataforma de *Crowdequity* con sede en Barcelona *crowdcube*.

[114] Información extraída *Loanbook*.

Referentes nacionales de financiación *Crowdfunding* con su sede en el área de Barcelona:

TABLA 31.*Referentes Financiación Crowdfunding nacionales*.
(Elaboración propia, 2017).

NOMBRE	TIPOLOGIA
VERKAMI	*Crowdfunding* de recompensa
LOANBOOK Y ARBORIBUS	*Crowdlending*
CROWDCUBE y THECROWDANGEL	*Crowdequity*
ECROWD	*Crowdlending* de Impacto (Crowdimpact)

Finalmente nos referiremos a las plataformas susceptibles de financiar proyectos del con objetivos de impacto social positivo; todas las plataformas mencionadas pueden cumplir esta función y todas lo han hecho en mayor o menor proporción, pero existen dos plataformas a nivel nacional con una clara especialización en este tipo de proyectos. En este caso y hasta el momento la compañía líder nacional está ubicada en Madrid, se trata de *La Bolsa Social.*

En Barcelona encontramos a Ship2B que está totalmente especializada y orientada a la inversión de impacto pero que no se trata de una plataforma de financiación participativa como las anteriores, su objetivo es detectar necesidades sociales e incubar y acelerar proyectos que puedan llegar a cubrirlas; en la fase final de los proyectos actúa de intermediario con inversores que tienen como objetivo el impacto social sin renunciar al retorno económico. A estos inversores accede tanto a través de medios digitales como de relaciones personales, tienen como objetivo la constitución de un Fondo de capital riesgo en inversiones de impacto.

CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES Y RETOS QUE OFRECEN LAS FINANZAS ALTERNATIVAS AL TERCER SECTOR SOCIAL EN BARCELONA

El Capítulo VI se constituye como un elemento crítico y reflexivo del estudio; partimos de diferentes bloques de investigación (*Smart City*, cambio de paradigma, sector social, sector financiero y análisis de la ciudad de Barcelona) con aspectos que se entrelazan en torno a variables como la tecnología, las iniciativas para disminuir las desigualdades y las posibilidades que pueden ofrecer las nuevas tendencias en el sector de la financiación; el objetivo es ofrecer una visión global en el que también se interpretan y contextualizar los resultados obtenidos del trabajo de campo a través de las entrevistas a expertos. Se contrasta el trabajo de campo con el marco teórico formulado, y se profundiza en algunas cuestiones para mayor entendimiento del fenómeno.

La contribución del trabajo de campo ha sido dotar a la investigación de una perspectiva más humana, dando espacio a las voces de profesionales de las diferentes áreas trabajadas que complementan los datos objetivos cuantitativos de la investigación y que ayudan a su interpretación; también han tenido especial relevancia para cumplir con el objetivo de señalar líneas futuras de investigación, así como, sin pretensión de hacer futurología, señalar cuáles son las tendencias de evolución de los aspectos clave. Cabe decir, que al igual que el resto del informe, el siguiente redactado se construye desde las temáticas más generales deslizándonos hacia las más específicas.

A pesar de que el estudio se ha enmarcado en un espacio de tiempo suficientemente representativo para poder observar la evolución y transición de los campos analizados (social, financiero, hábitos de consumo, tecnológico) que comprendería un lapso de unos veinte años de margen, el periodo desde el inicio de la crisis económica y financiera ha sido nuestro punto de referencia central para desarrollar el trabajo; se trata de un período de tiempo de cambios profundos en las instituciones tanto públicas como privadas condicionados por un cambio de paradigma social en el que la tecnología tiene un rol muy relevante.

> Nos movemos en un mundo hiperconectado y esto conlleva una serie de cambios sociales, tecnológicos, educacionales y de comportamiento, que se suceden a una velocidad de vértigo y, en ocasiones, es todo un reto para los ciudadanos poder entenderlos y saber cómo beneficiarse de ellos. (Del Rivero, 2017, p. 43).

Así mismo, nuestro interés por la repercusión e incidencia sobre la ciudadanía del impulso de las *Smart City* nos ha conducido a la elección de un territorio para observar a nivel local sus repercusiones. Una nueva tendencia se está sobreponiendo a la concepción de *Smart City* que inicialmente estaba más concentrada en temáticas relacionadas directamente con la sostenibilidad medioambiental y la movilidad, y es el discurso de "las ciudades para las personas"[115], una materia que nos encaja dentro de nuestra planificación de estudio, en tanto que una línea de análisis es observar la situación actual de la ciudadanía, en concreto aquella que se encuentra en situación de vulnerabilidad ante los distintos cambios que han venido sobrellevando.

Ha sido complicado obtener una información consensuada respecto a lo que se considera una *Smart City* de referencia, y es que no hay un ranking único que valore este fenómeno. En consecuencia, es difícil determinar y delimitar éste concepto, por lo que para hacer nuestro análisis se ha tenido en cuenta las coincidencias, y las tendencias globales. Así mismo, y poniendo en el centro de nuestra atención la vertiente social, si se ha observado que ésta área no ha formado históricamente parte del núcleo de la actividad *Smart* Está siendo en la actualidad cuando se está movilizando en este sentido, si bien es cierto que a nivel de discurso existe una intencionalidad, también hay cierta consciencia y voluntad, pero en cambio parece que cuesta trasladarlo a acciones prácticas.

Las grandes ciudades y sus áreas metropolitanas atraen a la población procedente de zonas rurales o de ciudades de menor dimensión, lo hacen con el objetivo de prosperar desde el punto de vista económico y social pero se observa que en estas grandes áreas urbanas aumentan los indicadores de pobreza; en los bloques trabajados se ha detectado como tendencia el abordaje de estas desigualdades[116], y es que se contempla el entorno *Smart* como una oportunidad de impulso[117] a iniciativas sociales.

[115]Gracias a la innovación digital, las autoridades locales pueden promover procesos de cooperación con sus ciudadanos y entre ellos, y esto es vital cuando se trata de la inclusión, Al facilitar ese proceso de poner en contacto a la población con la vida de la ciudad y participar en ella, la tecnología digital estimula las actividades de colaboración y refuerza todas las conexiones: entre la población misma y entre la población y los municipios, Empresas.

[116] "El ritmo vertiginoso de nuestra sociedad actual sea especialmente acelerador del proceso de reformulación de muchos conceptos de ciudad (…) No podemos estar en continua resistencia a los cambios. Evolucionar es necesario y en ello nos va nuestro futuro" (Verdú, 2017).

[117]Si una ciudad desea ser inclusiva y garantizar que sus ciudadanos se beneficien de las promesas de la vida urbana, primero debe facilitar el acceso de todos a los servicios esenciales. La ciudad inclusiva es también una ciudad que proporciona trabajos para la gente que vive allí. De alguna manera, tiene que encontrar una manera de integrar o reintegrar a los desempleados en el mundo del trabajo (Frérot, 2017).

En nuestro entorno más próximo el Tercer Sector Social tiene un protagonismo esencial para conseguir disminuir el impacto de la pobreza y la desigualdad, el TSS actúa sobre colectivos especialmente afectados por los cambios y comprueba *in situ* las repercusiones sobre la ciudadanía, por lo que tomar consciencia de las oportunidades que la tecnología puede ofrecer al sector desde una estrategia de ciudad *Smart* se convierte en una necesidad del propio sector. Las experiencias que trabajan desde ésta perspectiva aún son muy locales:

> Nos encontramos ante un sector en el que creo que no ha habido consenso en creer que el mundo va a cambiar mucho y lo hace de la mano de la tecnología y de la digitalización. Las entidades que trabajan en el Tercer Sector Social han tenido la sensación que todo esto no va a afectar tanto a su actividad. Pero desde el 2016 sí que empiezo a ver una postura que evoluciona, nos tenemos que poner en temas de innovación y tecnología "sí o sí". (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 6).

En este nuevo camino que parece iniciarse, el Tercer Sector Social se debe plantear cambios profundos internos como mejor instrumento de lucha contra la desigualdad. Los periodos de dificultad económica provocan un debate en el que se valoran las posibilidades para ser más eficiente, y de esta forma replantear prioridades con una visión estratégica adaptada:

> Estamos ante un sector muy conservador, por eso hacer toda esta acción conjunta es una buena opción para obligar al Tercer Sector a sumergirse en temas de innovación tecnológica. Hay que generar alguna fórmula que permita que todos los agentes se incorporen e impulsen la digitalización. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 10)
>
> Con la incorporación de la Tecnología tratamos de llegar a más objetivos con los mismos recursos o menos. La tecnología ha venido para quedarse y aquellas entidades que no se adapten pueden desaparecer. (Raimon Martínez, Director General Fundació Futur, 2017: Inter. 20)

Uno de los puntos interesantes que se plantea como referencia para las entidades del Tercer Sector en toda la investigación es la transformación que han vivido las PYMEs en general, que debido a la coyuntura de crisis profunda han tenido que ser más agiles y flexibles en cuanto a métodos, recursos y servicios, para poder adaptarse y seguir siendo competitivas en el mercado y por tanto no desaparecer.

También aparecen otras referencias sectoriales que pueden marcar el camino del TSS, como serían el ámbito de la salud y de la enseñanza, donde la incorporación de la tecnología disruptiva ya está muy presente, apareciendo nuevos modelos de gestión y de atención ciudadana que son más eficientes, adaptados al cambio de paradigma social.

> Es importante el trabajo en el territorio y saber crear complicidades con los colectivos vulnerables, también lo es el balance social, la innovación y el balance económico. (…) Otro tema relevante son los valores, es decir la innovación pero teniendo claro tus orígenes, no te puedes perder por el camino, ni ser "demasiado social" ni "demasiado económico", hay que encontrar el equilibrio (Ignacio Parody Núñez, Presidente Fundació Trinijove, 2017: Interv. 2).

Sin embargo, las entidades del TSS hasta el momento han vivido una situación particular, que a pesar de la evolución de los presupuestos públicos descrita y analizada, no ha generado en las entidades un instinto de supervivencia comparable al de las PYMES en general. La Administración y la gestión de los presupuestos públicos tanto en volumen como en orientación es también corresponsable de la situación respecto al retraso global en el nivel de innovación tecnológica del TSS.

> Desde el Departamento de Bienestar Social se debería poder promover e impulsar un Plan Global de Digitalización del Tercer Sector. Ya no se trata de hacer un análisis, hacer un estudio, si no hacer un plan de digitalización, donde se incluyan aspectos de sensibilización, formación, dar ciertas ayudas, marcar objetivos…. Ellos tienen la competencia, tienen el mayor conocimiento del sector y son los que pueden hacer la propuesta donde nosotros podemos ayudar. (…) También creo que es un sector muy conectado, y quizás una buena opción sería trabajar con proyectos conjuntos y colaborativos. (Daniel Marco, Director SmartCatalonia at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter. 8).

A pesar de la situación descrita en el punto anterior, las entidades del TSS se han tensionado internamente debido al enorme aumento de necesidades sociales de colectivos vulnerables y en especial en las grandes ciudades donde aumentan más los índices de desigualdad. Al mismo tiempo que intentan buscar alternativas y posibilidades para adaptarse a los cambios, se pone de manifiesto que en general se focalizan en acciones dirigidas a la administración pública de donde proceden la mayor parte de sus ingresos. Desde las diversas plataformas que agrupan intereses del sector se está iniciando un discurso orientado hacia los cambios internos en las organizaciones apoyados en la tecnología y la digitalización.

> Es una opción de futuro para el sector lo que pasa es que necesitamos capacidad de adaptación y antes hacer los deberes internos. Estoy digamos que obsesionado desde la TSS con poder crear sistemas integrales de gestión que puedan acceder todas las entidades, facilitar la formación, el conocimiento y disminuir los plazos de adaptación a la innovación tecnológica. La utilización de estos nuevos instrumentos seguramente irá en paralelo al salto cualitativo que debe dar el sector en materia de digitalización. (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 22).

La constatación a partir de la investigación es que hay mucho retraso en el proceso de digitalización del TSS pero que al mismo tiempo el sector es totalmente consciente; los

distintos profesionales entrevistados insisten que es urgente plantear acciones coordinadas en las que se incorporen estrategias comunitarias y colaboren los distintos departamentos e Instituciones[118], y en ésta línea de trabajo la visión *Smart* de una gran ciudad como es Barcelona puede ayudar a aglutinar acciones, ofreciendo un espacio de debate y difusión, en el que se dediquen recursos de forma expresa y se creen programas integrales.

El TSS que actúa en el área de la ciudad de Barcelona, ha presentado muy recientemente (marzo de 2017) un estudio sobre los principales retos del sector, señala precisamente a la financiación y a la digitalización como factores clave corroborando la actualidad y relevancia de los temas abordados en nuestra investigación. También este estudio confirma que los retos locales del TSS no son diferentes a los que tiene el sector a nivel nacional y que también nos han ratificado las entrevistas a profesionales y la experiencia del propio investigador.

La atomización de un sector económico, la fragmentación y, sobre todo, la descoordinación entre los agentes de intervención y entre los servicios puede resultar una fuente de continua confusión y frustración para los implicados (Stukes Chipungu y Bent-Goodley, 2004). Consecuentemente, el sistema en sí mismo, la eficacia de su respuesta y sus actuaciones se debilitan enormemente cuando las intervenciones profesionales se retrasan por falta de coordinación, cuando se duplican esfuerzos e inversiones, cuando dejan de producirse porque se supone que otros elementos del sistema se hacen cargo, cuando se retrasan porque no se han engranado suficientemente los mecanismos de coordinación, entre otros. (Amorós, et al, 2010).

Se ha analizado la tendencia del TSS a acudir al sector público para que lidere los cambios del sector; para que la colaboración público-privada pueda funcionar con éxito, deben producirse diversas circunstancias previas[119]. Como señala Le Grand (1992), para que pueda darse una situación positiva en el sistema de colaboración que permita progresar son necesarios los siguientes factores:

[118] "Las propias limitaciones del Estado de Bienestar para dar respuesta a las demandas de una sociedad cada vez más desarrollada, compleja e interdependiente, acentuadas por las presiones derivadas de la internacionalización de la economía, ponen de manifiesto la necesidad de replantear las relaciones entre los ámbitos público y privado, entre Estado y sociedad, dando lugar a la emergencia del Estado relacional" (Mendoza, 1995, p.5).

[119] Libro Verde sobre la colaboración público-privada y el Derecho comunitario en materia de contratación pública y concesiones. La CPP designa una forma de cooperación entre las autoridades públicas y los agentes económicos. Esta cooperación tiene por objeto, en particular, financiar, construir, renovar o explotar una infraestructura o el suministro de un servicio.

- Estructura de mercado. Tiene que existir competencia, o potencial para que esta exista en el futuro.

- Información. Para que el sistema funcione, se precisa información accesible en ambos lados del mercado.

- Costes de transacción. Tienen que ser menores que los costes de los sistemas administrativos que los contratos reemplazan.

- Motivación. Es necesario que esta exista en ambas partes del mercado acompañada de una actitud proactiva.

- No-discriminación. Ninguna de las partes puede discriminar por atender de forma exclusiva a las personas usuarias que conllevan menos problemas de costes (*cream-skimming*).

Para logar cambios en los retos para el TSS planteados es importante que las Administraciones se impliquen e impulsen acciones que den lugar a la transformación digital. Un ejemplo de colaboración es la iniciativa *Tech4Social* (*M4Social*, 2017) surgida de la mano de Ship2be, juntamente con el Ayuntamiento de Barcelona, la *Taula del Tercer Sector*, el Banco Sabadell, Ampans, Suara, Intress y el Grupo Sifu, dónde "el objetivo es crear y acelerar proyectos tecnológicos enfocados a colectivos vulnerables". (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la Taula del Tercer Sector, 2017: Interv. 8). O, por otro lado, el *proyecto Finan3* "para fomentar la financiación de una forma alternativa, pero no pudo salir adelante (…) trabajar y mejorar un plan de apoyo a través del ICF, en vistas de que se convierta en un instrumento que facilite el anticipo de deuda de la Administración." (Jordi Pascual Pèlach, Vocal de innovación de la *Taula del Tercer Sector*, 2017: Interv. 16).

Existen más ejemplos como el anterior, pero existe cierta desconexión entre las diversas iniciativas y mayor ambición en los objetivos. Si las nuevas iniciativas están condicionadas por las disponibilidades adicionales de presupuestos públicos pueden quedar limitadas debido a las expectativas de evolución; los presupuestos públicos que mayoritariamente conforman los ingresos del TSS deberían hacer su propio análisis de adaptación a la digitalización y a los cambios de paradigma social que se están viviendo.

> La ineficiente adaptación de políticas y el escaso aprovechamiento de las posibilidades que ofrece internet por parte de algunas industrias ha terminado por situarlas con retraso respecto a otras referencias externas en materia TIC (BBVA Research, 2016).

Como se ha podido comprobar, existe una conciencia de cambio, pero falta un plan estratégico, un plan de ciudad o de territorio que lo permita. Variables como el interés de los ahorradores en la inversión en proyectos sociales empiezan a estar detectados por la Administración e incluso vemos alguna iniciativa de gran relevancia para impulsar la propia financiación, como sería el reciente ejemplo de la Comunidad de Madrid quién tiene previsto emitir Bonos Sociales por un importe de más de trescientos millones de euros. Se trata de una emisión que se destina obligatoriamente a áreas como la sanidad, social, educación, o medidas medioambientales (García, 2017).

Se propone un cambio de ADN en las formas de atender a través de las entidades del Tercer Sector, una transformación profunda. Estos debates sobre posibles nuevas maneras de proceder proliferan y tienen mayor presencia en aquellas zonas del mundo con una especial sensibilidad por lo que se refiere a temas como la sostenibilidad medioambiental o social. La tecnología aparece como instrumento clave para conseguirlo, que también puede canalizar la participación ciudadana y la evaluación del impacto; Barcelona sería un ejemplo de esta tendencia.

Hasta ahora las *Smart City* de nuestro entorno se han centrado más en su vertiente más tecnológica, como sería la robótica, la instalación de sensores, la monitorización de información, la recopilación y análisis de datos, etc.; ha sido recientemente cuando se observa un cambio de enfoque situando el bienestar de la ciudadanía en el centro de la actividad *Smart* e intentando acercar a la ciudadanía los beneficios que puede aportar la tecnología a ámbitos como la participación, la cooperación y la colaboración entre usuarios.

> Las Smart City deberían entrar en una "tercera generación ", la primera fue la sostenibilidad ambiental, la segunda más de gestión y de herramientas de mejora de gestión de los municipios, y esta tercera va más en esta línea con el ámbito más social, es decir, si las ciudades existen es porque hay personas y la mejora de calidad de vida de todos es el objetivo. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 4).

Como consecuencia, los esfuerzos se dirigen hacia el fomento de relaciones más bidireccionales, transparentes, y recíprocas, integrando de ésta manera a los usuarios en el proceso de diseño, implementación y evaluación del proyecto de ciudad *Smart*.

> A las estrategias Smart les falta incluir la dimensión social, y de elaborar planes locales, en el que la ciudadanía participe y compruebe la evolución del plan: sería una buena

> forma para que la ciudadanía notara una mejora. Quizás se priorizan grandes temas globales con la marca Smart y se necesitaría hacer más cosas desde la proximidad, temas de tipo comunitario. Creo que estas iniciativas de dimensión menor y más próximas se pueden hacer con un planteamiento global, pero con un desarrollo y adaptación a pequeña escala. (Isabel Sierra Navarro, 2017: Interv. 8).

Otra de las variables clave para que este tipo de estrategias tengan éxito sería la mejora de la coordinación entre diferentes niveles de la Administración. Hemos analizado las variables más relevantes que a nivel mundial marcan las necesidades que pretenden gestionar las *Smart City*, posteriormente hemos evaluado la situación de Barcelona. Se constata la importancia de tener una visión al menos de carácter metropolitano (superando la visión de ciudad) en la gestión de la estrategia *Smart;* al añadir el territorio anexo a la ciudad de Barcelona constatamos su gran incidencia en variables como la sostenibilidad medioambiental, la movilidad y también el aumento en los índices de desigualdad social.

Se trata de aspectos en los que una vez más la dificultad no está en consensuar un diagnóstico (como también ocurre en el Tercer Sector Social) sino que lo complicado es llegar a acuerdos entre diferentes organismos y materializar un plan de acción coordinado. Parece que estrategias más globales con planteamientos tan relevantes como los que pretende afrontar un territorio *Smart* deberían estar a un nivel más elevado que el de las corporaciones locales, aunque sin perder las ventajas de la proximidad y la participación ciudadana. Superando estos retos, el desarrollo de iniciativas Smart globales pueden tener un gran impacto positivo en la transformación de sectores como el TSS que mejoren su eficiencia gracias a la tecnología y multipliquе sus efectos sobre colectivos vulnerables disminuyendo los índices de desigualdad crecientes de las áreas metropolitanas de la ciudad.

En el entorno de esta nueva dinámica de búsqueda de opciones e innovación es el mismo TSS quien contempla la diversificación financiera como una necesidad prioritaria; existe cierta confusión al hablar de este concepto ya que comúnmente se identifica como la necesidad de disminuir el peso de la Administración pública en los ingresos de las entidades cuando en el mundo empresarial en general se entendería como las posibilidades de diversificación en los instrumentos de deuda; el origen de esta particularidad del sector lo encontramos a partir de la constatación del porcentaje mayoritario de ingresos de origen público en las propias entidades.

Existe una relación clara entre conseguir alternativas de financiación para las entidades y al mismo tiempo conseguir alternativas en la diversificación de los ingresos; podemos

decir que conseguir el segundo objetivo también nos llevaría a tener más posibilidades de afrontar el descrito inicialmente; la relación entre la necesidad del impulso de la digitalización en el TSS como variable clave para transformar el sector y las oportunidades de financiación alternativa forman parte del núcleo de la investigación.
Analizado el sector financiero y sus propios procesos internos de transformación observamos dos grandes variables a considerar:

- En el Sector Financiero se está produciendo un gran cambio gracias a las nuevas tecnologías.

> La incorporación de la tecnología tendrá un impacto positivo en la eficiencia y en la gestión, se conseguiría multiplicar los servicios que ofrecen trabajando de forma más eficiente (Daniel Marco, Director SmartCat at Generalitat de Catalunya, 2017: Inter. 8).
> Entran nuevos jugadores en escena como son las Fintech, lo que vemos es que la banca está mucho más consolidada, pero son pocas las entidades que reaccionan rápido a los cambios, y en cambio en las Fintech hay más de 10.000 -12.000 en todo el mundo, aunque de éstas sobrevivirán unas pocas en un futuro; es un mercado nuevo y con oportunidades y crecen las iniciativas. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Interv. 6).

- La predisposición creciente del inversor a incidir en el fin de sus recursos, y a la vez que éstos causen una repercusión social, además de un rendimiento económico.

> Está creciendo el interés por captar recursos que tengan otro tipo de retorno además del económico; en este retorno adicional tenemos que valorar el impacto social, deben existir unos buenos indicadores, que sea todo "más seguro", con auditorías sociales, etc., si todo esto se hace parece que los recursos puedan venir, en otros países está funcionando, también debería pasar en nuestro entorno. (Jordi Picas, Director Àmbit Autonòmic. Grup d'Impuls d'Innovació de Suara, 2017: Interv. 12).

Se ha extendido la idea preconcebida de que para obtener un rendimiento social hay que bajar las expectativas del rendimiento económico, pero según los últimos estudios presentados en la investigación se está demostrando que la inversión con impacto tiene menor volatilidad y ofrece unos rendimientos a medio y largo plazo mejores a la media del mercado.

Los volúmenes de inversión a través de instrumentos con la variable "social" no cesan de incrementarse (fondos ISR, banca ética, capital riesgo de impacto, plataformas participativas de *Crowdfunding*,..). No se trata de un volumen de inversión que suponga una gran proporción sobre el volumen global, pero segmenta claramente un mercado que busca oportunidades que contribuyan al equilibrio social y medioambiental.

Se habla entonces de que el Tercer Sector Social más tradicional tenga una visión sobre estos cambios en el sector financiero en forma de oportunidad y no de problemática añadida a la situación de crisis, aunque es cierto que adaptarse a estas nuevas dinámicas no es un proceso inmediato ni fácil.

También el fomento de alternativas de financiación de tipo participativo y tecnológico son viables en una estrategia de ciudad *Smart* como es Barcelona, es una variante más de economía colaborativa que superando los retos actuales de mejoras legislativas tiene un gran potencial de desarrollo. En Barcelona coinciden actualmente muchas iniciativas referentes en el sector financiero alternativo que pueden constituir una base para proyectos de ciudad más ambiciosos como crear un *hub* sectorial, plataformas de incubación y aceleración de proyectos o centros de investigación especializados.

La transformación digital del TSS se muestra como condición necesaria para una mejor adaptación a las nuevas dinámicas en el sistema financiero. Y es que grandes cambios se están produciendo en el sector financiero después de una etapa de reestructuraciones con un efecto también muy negativo sobre la financiación de las PYMES; la digitalización[120] cambia el sector tradicional de la financiación y ofrece nuevas oportunidades a fórmulas financieras alternativas.

> (…) en este proceso van a haber ganadores y perdedores… ¿los ganadores quién van a ser? Los bancos que reaccionemos con velocidad, los que innoven, (…) tenemos que lograr adaptarnos a los hábitos del consumidor, y aprovechar las tecnologías lo más rápido posible (…) otros bancos que ya sea por velocidad o bien por falta de escala se van a caer, se van a quedar atrás, y posiblemente van a ser fruto de absorción. Es decir, el número de bancos que hay a nivel europeo, mundial a día de hoy será un número muchísimo más reducido dentro de 20 años y la tecnología actuará como catalizador de este proceso. (Gonzalo Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 2).

Las nuevas formas alternativas de financiación empiezan a estar muy presentes en los medios de comunicación, se empiezan a realizar análisis e investigaciones y son un elemento más que motiva la aceleración en la transformación de la banca tradicional.

> Hay un cambio de paradigma, eso es también por el desarrollo tecnológico, la información fluye constantemente, el ahorrador/inversor está mucho más informado y pierden algo de poder los sistemas tradicionales de canalizar del excedente de dinero hacia la financiación; antes todo estaba muy centralizado. Este modelo era necesario porque había muchos costes de transacción, y gracias a internet, y a la tecnología el coste de cada transacción está bajando, y esto da la posibilidad de que la gente en

[120] "La naturaleza sensible de los datos manejados por las entidades financieras hace que la seguridad en las redes de comunicación y de los sistemas de la información sea clave para la correcta gestión de una entidad financiera." (Fundación Telefónica, 2012, p.18).

> general tenga más control. Gran parte de los inversores, cuando publicamos un proyecto empiezan a hacer preguntas de forma casi inmediata, nosotros nos esforzamos por contestar rápidamente y de forma clara y eso al inversor le motiva enormemente. Se trata de una forma de afrontar la financiación muy diferente al de la Banca tradicional. (Matthieu Van Haperen, Director General, Ecrowd!: Inter. 28).

A pesar de la tendencia en la comunicación descrita, el desconocimiento general respecto a éstas nuevas iniciativas *Fintech* es elevado en nuestro país. El desarrollo del sector lleva un considerable retraso respecto a países del entorno y está muy lejos de las cuotas de mercado de países anglosajones de referencia como U.K y EE.UU.

> Toda Europa continental está muy por detrás de Inglaterra. El primer problema es la cultura, ellos están mucho más abiertos a diferentes formas de hacer las cosas y la Financiación no es una excepción. En UK vieron rápidamente la oportunidad, y no pusieron demasiados impedimentos legales para desarrollar esas empresas (…) En España creo que el 80%-90% de la financiación de las PYMES es banca. En Inglaterra creo esa ratio está próximo al 40%. Las organizaciones y sobre todo las pequeñas están mucho más acostumbradas a buscar recursos financieros fuera de la Banca. (Matthieu Van Haperen, Director General, Ecrowd!, 2017: Inter. 6).

También el sector está logrando grandes cuotas en países donde no existía estructura bancaria tradicional y la tecnología es factor clave para disminuir la llamada *brecha financiera*. En nuestro entorno hablamos de la *brecha financiera* con una visión más global y para referirnos a colectivos con especiales dificultades con las nuevas tecnologías; el principal reto que encontramos en nuestro entorno es el tipo de uso que se realiza y no tanto en las dificultades de acceso. En el sector financiero la variable tecnológica actúa como elemento favorable para disminuir la *brecha,* el sector gana en proximidad, es más accesible y contribuye a cambiar la imagen negativa y de desconfianza de la que partía.

En España todavía existe un alto grado de implantación de los bancos tradicionales y, a pesar del descenso de confianza, es una institución tradicional muy asentada que para muchos colectivos es generadora de seguridad y protección, en gran medida por la base legislativa que la respalda (uno de los temas pendientes en el sector financiero alternativo y tecnológico):

> Los grandes bancos tienen una gran potencia y presencia; en el fondo generan confianza, a pesar de la mala prensa que tienen, pero al final es una entidad conocida; el problema que tienen es el lastre tecnológico y organizativo. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 36).

La reestructuración del sector bancario, además de los efectos en el crédito para las entidades del TSS, también ha tenido una especial repercusión debido a la

prácticamente desaparición de las Cajas de Ahorros y la drástica disminución de los recursos para las obras sociales. Los bancos intentan ahora que la variable social forme parte también de su identidad adaptándose a tendencias globales y a favor de mejorar la imagen externa; se están introduciendo en la elaboración del balance social y las memorias de sostenibilidad e impulsando iniciativas a favor del emprendimiento en muchos casos de tipo social.

El emprendimiento social ha sido otro de los objetivos de la investigación intentándolo relacionar con la digitalización del TSS y las nuevas fórmulas de financiación; hemos visto que aumentan las iniciativas de nuevos emprendedores con perfil tecnológico con intereses sociales, pero no consiguen transformar un sector con sus dinámicas muy tradicionales. Se valora necesario, para dar un impulso cualitativo, que las grandes organizaciones consolidadas del sector asuman iniciativas tecnológicas innovadoras y que la Administración opte por incorporar este tipo de sus servicios que pueden ser gestionados por entidades del TSS. Las variables confianza y transparencia son objetivo común tanto en la expectativa de desarrollo del TSS como de las nuevas alternativas de financiación y se debe avanzar en los instrumentos que ayuden a conseguirlo (balance social, indicadores de actividad y rendimiento, mejora de la regulación, etc.).

> Las empresas quieren saber, quieren estar bien informadas, y por ejemplo deciros que prácticamente siempre quieren conocer de dónde viene esa inversión privada que les ayuda y que sumada, hace que ellos obtengan financiación. Por tanto, mucha transparencia en las empresas, pero también en nuestra plataforma para consolidar la confianza ante la novedad del sistema. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Interv 14).

La digitalización masiva del TSS está por llegar, pero el sector financiero está en pleno proceso y es muy difícil hacer previsiones de cómo se puede llegar a estabilizar a medio plazo; para las entidades del TSS es suficiente constatar que continúa la tendencia creciente y constante de nuevas inversiones de impacto (en sus diferentes modalidades ISR, Venture Capital, *Crowdlending, Crowdfunding*,…) y que la tecnología está cada vez más presente en el sector financiero tradicional y alternativo. Los sistemas de financiación participativa en España tienen un largo recorrido por delante con el objetivo de "democratizar la inversión" (como ha pasado en otros sectores con el impulso de la economía colaborativa) que pueden ser una oportunidad para proyectos sociales de impacto debido a la tendencia en el inversor que hemos argumentado.

Veamos dos visiones del futuro del sector financiero a partir de dos referentes que han participado en nuestra investigación:

> Viene un mundo de integración, es como decir cuando empezaba internet y las operadoras telefónicas tradicionales. (…) La banca tradicional está viviendo una digitalización focalizada en la experiencia del cliente, hay un poco de confusión con el mundo Fintech; una cosa es experiencia y otra cosa se innovar y ser realmente disruptivo con otro modelo. (Eloi Noya, CoFundador Loanbook, 2017: Inter. 36).

> (…) creemos en el modelo mixto/hibrido, en el que se combine lo mejor de la tecnología y lo mejor de la atención a nivel humano con asesoramiento personal, porque desde el punto de vista del cliente creemos que esa experiencia es lo que el cliente demanda. El cliente quiere lo mejor de la banca tradicional y lo mejor de la online. (Gonzalo Rodríguez Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 20).

Otro de los puntos en los que existe consenso es que el avance hacia la digitalización del sector financiero, pasa por la creación de nuevos perfiles de trabajo. Está surgiendo una nueva necesidad laboral, y el experto en finanzas digitales es uno de los perfiles más solicitados por empresas, bancos y plataformas *Fintech* (Casilda, 2016). La implantación de la tecnología y las propuestas de financiación *online* han creado nuevos nichos de empleo entre los expertos de esta área. Al mismo tiempo, no sólo interesan los profesionales que procedan de las áreas empresariales o economía, sino que también se tendrá en cuenta a matemáticos, informáticos y estadísticos que hayan tenido experiencia en el ámbito de las finanzas.

> La demanda de perfiles tecnológicos y financieros es muy alta. Tanto desde el punto de vista de las empresas como de las entidades de crédito, el perfil financiero y tecnológico va ir en aumento tanto en los cambios internos de las empresas como en las entidades de crédito. Actualmente hay dificultades para captar talento especializado, pero también para retener ya que prácticamente todas las entidades están inmersas en procesos de digitalización. (Gonzalo Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 22).

La demanda de estos nuevos perfiles no es sólo del sector financiero, existe un déficit real en el mercado laboral que contrasta con niveles muy elevados de desempleo sobre todo en los jóvenes. Una vez más iniciativas ambiciosas e innovadoras en el ámbito de una *Smart City* vinculadas a la formación y en colaboración con el TSS se perfilan como una oportunidad de lucha contra la desigualdad. Las experiencias contrastadas con entidades que han trabajado en esta dirección han mostrado un gran índice de empleo posterior.

> La magnitud del cambio, es sin precedentes, por varios motivos. Por un lado, porque se están produciendo cambios muy importantes en los hábitos de los clientes y de los consumidores en general. Se trata de un fenómeno transversal que altera los hábitos del cliente y por supuesto también incluye a la operativa bancaria. Nos dirigimos a un cliente muy heterogéneo, que debe ser protagonista de su fórmula para relacionarse con el banco. (Gonzalo Rodríguez, Director de Transformación Digital de BBVA España, 2017: Inter. 2).

Para finalizar este capítulo indicar que la metodología seguida ha posibilitado dar respuesta a las principales hipótesis de la investigación, tal como será analizado en las conclusiones, pero también ha permitido delimitar posibles nuevas líneas de investigación que complementen a la actual:

- Analizar la progresión en el desarrollo de iniciativas financieras innovadoras y tecnológicas en nuestro entorno, detectando las variables clave que pueden permitir que logren cuotas de mercado superiores e equivalentes a la media europea.

- Análisis comparativo en materia legislativa para las plataformas de financiación participativas. Modelos de referencia y evolución.

- Sistemas de valoración y seguimiento de los Fondos de Inversión ISR. Segmentación de productos financieros.

- Evaluación del grado de implantación y seguimiento de los proyectos de emprendimiento social premiados por instituciones de referencia en la última década.

- Elaboración de un índice global para las iniciativas dirigidas a la mejora de calidad de vida de colectivos vulnerables en un entorno *Smart City*.

- Expectativas sobre la tecnología *Blockchain* y su incidencia sobre nuevos modelos de financiación alternativa tecnológica.

- Las monedas sociales como sistema de intercambio; retos y oportunidades para el Tercer Sector Social y su relación con la financiación de las organizaciones.

- El fomento de la innovación social a partir de la gestión de los presupuestos públicos, retos y oportunidades.

- Las finanzas alternativas tecnológicas y su contribución a la disminución de la brecha financiera.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación procedemos a mirar atrás, revisar los objetivos que nos propusimos, evaluar los resultados y contrastar nuestras hipótesis.
Para llegar a las conclusiones finales recordar que el análisis se ha estructurado inicialmente en cinco capítulos, que cada uno de ellos está focalizado en ámbitos diferentes y tienen diversas variables que se entrelazan. El capítulo VI ofrece una visión global de la información recopilada que facilita la comprensión y que recomendamos su lectura previa al presente apartado de conclusiones.

A continuación, detallamos el grado de cumplimiento de los objetivos que nos marcamos inicialmente partiendo de los más específicos y finalizando con una evaluación del objetivo general.

- Objetivo: determinar las prioridades generales a las que intentan dar respuestas las *Smart City.*

A partir del análisis centrado en las ciudades *Smart* referentes concluimos que la sostenibilidad medioambiental y la movilidad son las variables prioritarias.

- Objetivo: valorar la evolución de niveles de desigualdad y pobreza en las grandes ciudades.

La tendencia a la concentración en grandes ciudades es una realidad actual y que va a continuar; los índices de desigualdad aumentan considerando también los efectos de la crisis económica de los últimos años. La desigualdad crece más si consideramos las áreas metropolitanas y deberían formar parte de la gestión coordinada de las estrategias *Smart* de los diferentes niveles administrativos.

- Objetivo: determinar si la lucha contra las desigualdades centrada en colectivos vulnerables y en las grandes ciudades *Smart* de nuestro entorno está siendo una prioridad en sus estrategias.

No ha constituido una prioridad, pero se ha iniciado un cambio de discurso que pretende centrar los proyectos *Smart* en los ciudadanos, en la calidad de vida y la igualdad de oportunidades; los planes y acciones concretas se encuentran en una etapa inicial. Las iniciativas *Smart* focalizadas en servicios a los ciudadanos contribuyen a aproximar a la población el potencial de la tecnología en la gestión de las ciudades.

- Objetivo: valorar los detonantes de un posible cambio de paradigma en el comportamiento social en las ciudades de nuestro entorno, determinar sus efectos relacionados con la tecnología y la sensibilidad social.

La profunda crisis económica ha tenido un significativo impacto sobre el comportamiento social y muy especialmente en los jóvenes de la generación *Millennial*; la digitalización, el interés por la innovación y el valor de la proximidad son aspectos clave que tienen su incidencia en las dinámicas de las ciudades, aumentan las iniciativas de economía colaborativa y el interés por una gestión que valore el impacto social.

- Objetivo: determinar el grado de adaptación del Tercer Sector Social a las nuevas tecnologías y a la digitalización.

La digitalización del TSS está en una fase muy inicial, se trata de un sector muy tradicional. La falta de incentivos para la adaptación está condicionada por el alto grado de dependencia de la financiación de la Administración pública. El sector público no ha liderado iniciativas ambiciosas que impulsen la digitalización del TSS para mejorar la eficiencia en la lucha contra las desigualdades. Un entorno de ciudad *Smart* es una gran oportunidad para conseguirlo.

- Objetivo: valorar si el TSS está priorizando la búsqueda de fuentes de financiación alternativas.

El TSS es consciente de la esta necesidad, pero para afrontar el reto previamente debe avanzar en los niveles de transparencia, en la generación de confianza y la innovación en proyectos económicamente sostenibles, implantando de forma generalizada el balance social y la valoración del impacto de su gestión. La digitalización es fundamental para conseguir el objetivo.

- Objetivo: determinar la incidencia de la digitalización en el sector financiero.

La digitalización llegó con cierto retraso al sector, pero actualmente se está implantando de forma acelerada. Aparece como una prioridad para adaptarse a los cambios sociales, avanzando rápidamente tanto en el sector tradicional y como en el alternativo.

- Objetivo: valorar los efectos sobre las TSS de los cambios en el sector financiero tradicional.

El sector financiero ha superado una primera fase de reestructuración de enormes dimensiones con efectos restrictivos en la concesión de créditos que también ha impactado en el TSS. La prácticamente desaparición de las Cajas de Ahorros hace disminuir drásticamente los fondos de las obras sociales que suponían fuentes de ingresos para las entidades. La digitalización actual va a conducir a nuevas reestructuraciones en el sector también incentivada por los avances del sector alternativo tecnológico.

- Objetivo: analizar la tendencia de instrumentos financieros alternativos con componente social i/o tecnológico.

Este tipo de instrumentos financieros está en una etapa de claro crecimiento; aumenta el interés por la inversión de impacto a través de fondos de inversión, créditos y participaciones en el capital. No se renuncia a la rentabilidad económica a cambio de rentabilidad social, las plataformas digitales *Fintech* se adaptan perfectamente a los cambios de paradigma en el comportamiento social con sus sistemas de inversión colaborativos "*crowd*" centrados fundamentalmente en las PYMES.

- Objetivo: determinar el grado de implantación de plataformas alternativas de financiación *Fintech* en nuestro entorno.

En nuestro mercado existe un considerable retraso respecto a los países de referencia (China, EE.UU. y U.K) pero se observan grandes crecimientos. Existe gran variedad de oferta en el mercado, pero está en una etapa incipiente que demanda reformas en la legislación que impulse una mayor democratización en las inversiones; la confianza y la transparencia son esenciales.

- Objetivo: valorar la situación de Barcelona como ciudad *Smart* de referencia respecto a las variables anteriores

En Barcelona podemos analizar las variables objeto de la investigación; se ha producido un significativo aumento de los índices de pobreza y desigualdad al mismo tiempo que destaca por la creatividad y la innovación, concentra grandes acontecimientos mundiales en torno a la tecnología (*MWC, Smart City Expo*) y ofrece

un gran ecosistema emprendedor. Barcelona está concentrando muchas iniciativas basadas en la economía colaborativa, siendo sede de compañías *Crowd -Fintech* de referencia y también está viviendo una gran reestructuración del sector financiero tradicional que acelera su transformación digital.

Llegados a este punto recuperamos el objetivo general de la investigación que persigue determinar si las finanzas alternativas (especialmente las *Fintech*) pueden suponer una oportunidad para los proyectos y entidades sociales en el entorno de Barcelona y concluimos:

Las nuevas tendencias en financiación alternativa son una oportunidad para las entidades del TSS y constituye una ventaja estar un entorno *Smart* como es el de Barcelona. Para optimizar las oportunidades de éxito, las entidades de TSS deben avanzar en sus retos de digitalización y transparencia; mayores opciones de financiación suponen mayores posibilidades de desarrollo de las entidades y más posibilidades de lucha contra las desigualdades. Una ciudad *Smart* puede acelerar este proceso ya que tiene instrumentos para incidir tanto en el proceso de digitalización del TSS como en el desarrollo de las finanzas alternativas; algunas acciones posibles serían: fomentar la innovación y la creatividad con sus presupuestos sociales, impulsar planes de digitalización del sector, incorporar tecnología aplicada a objetivos sociales que pueden gestionar las TSS, impulsar la mejora de la regulación de la economía colaborativa, campañas de comunicación relacionadas con la inversión de impacto, crear un *hub* de plataformas de financiación tecnológicas, colaborar con el TSS en el diseño e implantación de índices que midan el impacto social o reforzar los mecanismos que doten de mayor confianza tanto a los proyectos del TSS como a las nuevas iniciativas de financiación.

BIBLIOGRAFIA

Libros y capítulos de libro

AFI. (2008). *Guía del sistema financiero español*. 5ª edición. Ediciones Empresa Global.

AGUSTINA, L. (2017). *El crédito a empresas y familias cae en Catalunya el cuádruple que en España*. Recuperado el 21 de marzo de 2017, desde:

AMETIC, RED.ES, EVERIS. (2010). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa española 2010*. Ministerio de Indústria, Turismo y Comercio.

AREA M.; GUTIÉRREZ A.; y VIDAL F. (2012). *Alfabetización digital y competencias informacionales*. Madrid: Fundación Telefónica.

ARISTÓTELES. (2004). *Ética a Nicómano*. Madrid: Alianza.

ATKISON, A.B. (2016). *Desigualdad: ¿Qué podemos hacer?* México: Fondo de cultura económica.

ÁVILA, A. y MOCHÓN, F. (2015). *La economía digital. Barcelona:* García Maroto Editores.

BAKER, G. (2007, Feb 19). *Welcome to the Great Moderation Historians will marvel at the stability of our era. London Times*

BELL, D. (2001). *The Corning of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting,* Nueva York, Basic Books, 1973 (trad. cast.) *El advenimiento de la sociedad post-industrial: un intento de prognosis social,* Madrid, Alianza.

BOSCH, J. (2011). *L'Estat de malestar*. Universitat de Vic: Iumbert Torres.

BOSTROM, N. (2007). Technological revolutions: Ethics and Policy in the Dar. Nueva Work: John Wiley & Sons,

BRESSER, L.C. y CUNILL, N. (1998). Entre el Estado y el mercado: lo público no estatal. En Lo público no está en la reforma del Estado. Buenos Aires: Paidós.

BRIDGES VENTURES y THE PARTHENON GROUP. (2012). Investing for Impact: Case Studies Across Asset Classes.

BRYMAN, A. (2008). *Integrating quantitative and qualitative research: How is it done? Qualitative Research*, 6:97-113.

BRYNJOLFSSON, E. y MAAFEE, A. (2014). *The Second Machin Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. New York: Norton&Company.

BURCH, S. (2005). Sociedad de la información, Sociedad del conocimiento. Universidad de Barcelona.

CABRERA, P.J. (dir). (2005). *Nuevas tecnologías y exclusión social: Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*. Madrid: Fundación Telefónica.

CALVO, A.; PAREJO, J.A.; RODRÍGUEZ, L. y CUERVO, A. (2010). *Manual de Sistema Financiero Español*. Barcelona: Editorial Planeta S.A.

CAÑIBANO, C. y CASTRO, E. (2010). *El sistema español de innovación.* Madrid: Ariel.

CARBO-VALVERDE, S.; MAQUI, E. y RODRÍGUEZ-FERNANDEZ, F. (2013). *Trust in Banks: Evidence from the Spanish Financial Crisis*. Recuperado el 08 de Abril de 2016, desde:

CASTAÑO, C. (2008). *La segunda brecha digital*. Madrid: Ediciones Cátedra (Grupo Anaya, S.A.)

CASTEL, R. (1995). *De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso.* En Archipiélago.

CASTELLS, M. (1996). *The rise of the Network Society.* Oxford: Blackwell.

CASTELLS, M. (2000). *End of Millennuim. Vol. III of The Information Age: Economy, Society and Culture.* London: Oxford University Press.

CASTELLS, M. (2001). *La galaxia internet*. Barcelona: Areté.

CASTELLS, M. (2002). *And Introduction to the Information Age*. London: Blackwell.

CASTELLS, M. (2007). *Communication, Power and Counter-power in the Network Society.* University of Southern California: International Journal of Communication.

CASTELLS, M.; CARCAÇA, J. y CARDOSO, G. (2013). *Después de la crisis*. Madrid: Alianza Editorial.

CENICEROS, J.C. y OTEO, E. (Fundación Tomillo). (2003). *Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión*. Madrid: Fundación Tomillo. Fundación Luis Vives. Unión Europea. Fondo Social Europeo.

CERDÀ, (1867). *La teoría general de la urbanización y aplicación de sus principios y doctrinas a la reforma y ensanche de Barcelona.* Tomo I, 815 págs. Imprenta Española, Madrid 1867. Edición facsímil a cargo del Instituto de Estudios Fiscales, Madrid, 1968.

CHAN, W.K. y MAUBORGNE, R. (2005). *La estrategia del océano azul*. Barcelona: Grupo Editorial Norma.

CHISTI, S. y BARBERIS, J. (2016). *The Fintech Book*. Nueva York: John Wiley & Sons.

CHRISTENS, C.M.; Dyer, J. y Gregersen, H. (2012). *El AND del innovador*. Barcelona: Deusto S.A.

CLOUTIER, J. (2003). *Qu'est-ce que l'innovation sociale? Les cahiers du Crises*. Collection Études theóriques, ET0314. Québec: Crises.

COERWINKEL, E. (2007). Asymmetries in the Social Responsible Investment Agendas: From an NGO driven world to a stakeholders dialogue.

COLLECTION ÉTUDES THÉORIQUES. QUEBEC: CRESWELL, J. W. (2005). *La investigación educativa: planificación, realitzación y evaluación de la investigación cuantitativa y cualitativa* (2a. ed.). Nova York: Prentice-Hall.

CRESWELL, J.W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.

CUÉLLAR, A. (2007). Marco constitucional de las telecomunicaciones. En González, Soria y Tejado, La regulación de las telecomunicaciones. México: Porrúa.

DAVID, P. y FORAY, D. (2002). *Economic Fundamentals of the Knowledge Society.Stanford University.*

DELGADO, A. (2016). *Como digitalizar tu empresa*. Barcelona: Libros de Cabecera.

DIMON, J. (2015). Dear Fellow Shareholders. Recuperado el 15 de mayo de 2015, desde: http://files.shareholder.com/downloads/ONE/15660259x0x820077/8af78e45-1d81-4363-931c-439d04312ebc/JPMC-AR2014-LetterToShareholders.pdf.

DURANTON, G., y PUGA, D. (2003). *Micro-foundations for Urban Agglomeration Economie.*Cambridge: National Bureau of Economic Research.

ELLUL, J. (1962). *Historia de la propaganda.* Caracas: Monte Ávila Editores.

ESCOBAR, A. (2007). *La invención del Tercer Mundo*: la construcción y deconstrucción del desarrollo. Venezuela: Fundación Edición el perro y la rana.

ESPING-ANDERSEN, G. y PALIER, B. (2010). *Los tres grandes retos del Estado de Bienestar*. Barcelona: Ariel.

ETZIONI, A. (1980). *The Active Society: A Theory of Societal and Political Processes,* Nueva York, The Free Press, 1968 (trad. cast.) *La sociedad activa: una teoría de los procesos societales y políticos.* Madrid: Aguilar. — *The Spirit of Community. Rights, Responsabilities and the Communitarian Agenda,* Londres, Fontana, 1995.

FANTOVA, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción.* Madrid, CCS.

FERNÁNDEZ, J. (2007). *La mejora de la productividad bancaria en España: Crecimiento de la actividad y progreso técnico*. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE).

FERNANDEZ LORENZO, L.E. y GEBAN.B. (1999). Alcances y limitaciones del denominado balance social. *Nueva Visión del cooperativismo Argentino*. Buenos Aires. pp. 177-190.

FOCAULT, M. (1997). *Las palabras y las cosas. Una arqueología de las ciencias humanas*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.

FRIEDMAN, T.L. (2007). *The World is flat*: *A brief history of the twenty-first century*. London: ST Martin press.

FUJITA, M.; KRUGMAN, P. y VENABLES, A.J. (2000). *Economía espacial las ciudades, las regiones y el comercio internacional*. Barcelona: Ariel.

FUNDACIÓN TELEFÓNICA. (2012). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Madrid: Editorial Ariel.

FUSTER, M.; SUBIRATS, J.; BERLINGUER, M; MARTÍNEZ, R. y SALNCEDO, J. (2015). *Procomun digital y cultura libre: ¿hacia un cambio de epoca?* Barcelona: Icaria.

GARCIA ECHEVARRÍA, S. (1982). *Responsabilidad social y balance social de la empresa*. Madrid: Fundación Mapfre.

GARCÍA, G. (1990). *Prefacio para un nuevo milenio*. El Nacional A-6, 21 feb: Caracas.

GARCÍA, J. (2007). *La revancha del sujeto*. En documentación Social, 145.

GIBBONS, M.; LIMOGES, C.; NOWOTNY, H.; SCHWARTZMAN, S.; SCOTT, P. y TROW, M. (1997). La nueva producción del conocimiento. La dinámica de la ciencia y la investigación en las sociedades contemporáneas. Ediciones Pomares Corredor. Colección educación y conocimiento. Madrid.

GIDDENS, A. (2001). The Global third way debate. Cambridge: Polity.

GOLAN, N. (1978). *Treatment in crisis situations*. Londres: Collier Macmillan Publisher.

GREENE, J. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. Jossey-Bass.

GUNKEL, D. J. (2003). Second thoughts: Toward a critique of the digital divide. New Media Society, 5 (4).

HABERMAS, J.; BRAUDILLARD, J.; SAID, E. y JAMESON, F. (2008). *La Posmodernidad*. Barcelona: Kairos.

HAMEL, G. (2008). *El futuro del management*. Barcelona: Paidós Iberica.

HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, M.P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

HERNANDO, I. y NIETO, M. J. (2006). *Is the Internet delivery channel changing banks' performance? The case of Spanish banks.*

IGUAL, D. (2016). *Fintech: Lo que las tecnologias hacen por las finanzas.* Barcelona: Profit.

INGLEHART, R. (1997). *The Silent Revolution*. Princeton: Princeton University Press.

JALIFE-DAHER, M. y LUNA, K. (2006). *Gestión de la propiedad intelectual en un contexto global.* México: La Diva Estudio.

JENKINS, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide.* Nueva York: New York Press.

KATZTZ, J.E. y RICE, R.E. (2002). *Consecuencias sociales del uso de Internet.* Barcelona: Editorial UOC.

KAUFMANN, V. (2006). *Movilité, latence de mobilité et model de vie urbains*. En: Bonnet y Aubertel. *Les villes aux limites de la mobilité.* París: PUF.

KOTTER, J. (2012). *Leading change.* Boston: Harvard Business Review Press.

KUHN, T. (1906). *La estructura de las revoluciones científicas*. Barcelona: S.L Fondo de Cultura Económica de España.

LAPARRA, M. (2010). *El impacto de la crisis en la cohesión social o el surf de los hogares españoles en el modelo de integración de la sociedad líquida.* Universidad pública de Navarra.

LAPARRA, M. y PÉREZ, B. (2010). *El primer impacto de la crisis en la cohesión social*. Madrid: Fundación FOESSA Cáritas Editores.

LAPARRA, M. y PÉREZ, B. (2010). *El primer impacto de la crisis en la cohesión social*. Madrid: Fundación FOESSA Cáritas Editores.

LAPARRA, M.; AGUILAR, M. y GAVIRIA, M. (1996). *Inserción por la actividad económica: un nuevo horizonte para los servicios sociales*. En M.C. Alemán y J. Garcés (comp.): *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid: Siglo XXI, p. 633-680.

LATOUCHE, S. (2007). *Sobrevivir al desarrollo*. Barcelona: Icaria.

LEAT, D. (1996). Are Voluntary Organisations Accountable. En BILLIS, D. y HARRIS, M. (Eds.): *Voluntary Agencies. Challenges of organisation and Management*. London: Macmillan Press ltd. pp. 61-79.

LENSKI, G. (1966). *Power and privilege.* New York: McGrawHill.

LÉVY, P. (2007). *Cibercultura: la cultura de la sociedad digital*. México: Anthropos y UAM.

LÓPEZ, J. y SEBASTIÁN, A. (2007): *Gestión Bancaria. Factores claves en un entorno competitivo*, 3ª edición, Madrid. McGraw-Hill

LÓPEZ, M. (2005). *Urbanización y observatories locales.* Revista: Ciudades.

LUKAS. (2001). *Transport, the environment and the social exclusión*. Layerthorpe: Joseph Rowntree Foundation.

LYOTARD, J. F. (1987). *La Posmodernidad*. Barcelona: Gedisa.

MASLOW, A.H. (2014). *Motivación y personalidad.* Madrid: Díaz de Santos.

MAYA, P. (2008). *La brecha digital, la brecha social. Los recursos humanos en el desarrollo y la capacitación a través del aprendizaje digital*. Gaceta de Antropologia.

MIRALLES-GUASCH, C. (2002). *Transporte y ciudad: el binomio imperfecto*. Barcelona: Ariel.

MONTAGUT, T. (2000). *Política social: una introducción*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

MORENO, A. (1988). *La otra "política" de Aristóteles. Cultura de masas y divulgación del Arquetipo Viri*l. Barcelona: Icaria.

MORIN, E. (2011). *¿Hacia dónde va el mundo?* Barcelona: Paidós.

MOSCH, R. y PRAST, H.M. (2008). *The economic effects of trust: Theory and empirical evidence*. Amsterdam: Thela Thesis.

NEGROMONTE, N. (2000). *El mundo digital*. Barcelona: Ediciones B.

NUSSBAUM, M. (2012). *Crear Capacidades: Propuesta para el desarrollo humano.* Barcelona: Espasa Libros.

O'DONOHOE, N. (2010). *Impact Investments: An emerging asset class*. London: J.P. Morgan.

OHMAE, K. (2006). *El próximo escenario global: desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. México: Grupo Editorial Norma.

OLIVERES, A. (2011). *Un Altre Món*. Barcelona: Angle editorial.

PARRA RODRÍGUEZ, C. (2010). Empresas con conciencia, Viceversa.

PAYNE, M. (1995). *Teorías contemplativas de Trabajo Social una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.

PIKETTY, T. (2014). *El capital en el siglo XXI*. Barcelona.S.L. Fondo de Cultura Económica de España

PRENSKY, M. (2011). *Enseñar a nativos digitales*. Barcelona: Ediciones SM.

RAHNEMA, M. (1991). *Global Poverty*. Intercultural Institute of Montreal.

RAMALINGAM, B. (2016). Ten Frontier Technologies for International Development. Institute of Development Studies, University of Sussex. Recuperado el 7 de noviembre de 2016, desde: http://www.ids.ac.uk/frontiertech

RAMALINGAM, B.; HERNANDEZ, K.; PRIETO, P. y FAITH, B. (2016). *Ten Frontier Technologies for International Development.* Institute of Development Studies.

RAWLS, J. (1999). *Justicia como equidad*. Madrid: Editorial Tecnos.

REYES, F. (1998). *Conocer y decidir*. México: Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América.

RIBA, C. (2011). *Recursos energètics i crisi, la fi de 2000 anys irrepetibles*. Universitat Poliécnica de Catalunya. Recuperado el 4 de junio de 2014, desde:

RIECHMANN, J. (1998). *Necesitar, desear, vivir: sobre necesidades, desarrollo humano, crecimiento económico y sostenibilidad*. Madrid: Los libros de la Catarata.

ROGERS, E. (1962). *Diffusion of Innovations.* Barcelona: Universal.

ROSE, P. (2004). *Dinámicas de la desigualdad.* Buenos Aires: Aire.

SÀENZ DE MIERA, A. (1992). La sociedad necesaria. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces
SALVADOR, G. (2009). *Familia: experiencia grupal básica.* Barcelona: Paidós.

SANCHIS, J. R. (2013). *La banca que necesitamos. De la crisis bancaria a la banca ética: una alternativa socialmente responsable*. València: Publicaciones de la Universitat de Valencia.

SANCHIS, J. R. (2015). *¿Es posible un mundo sin bancos? La revolución de las finanzas éticas y solidarias*. Barcelona: El Viejo Topo.

SASSEN, S. (1999). *La ciudad Global.* Argentina: Universidad de Buenos Aires.

SASSI, S. (2005). *Cultural Differentiation or Social Segregation? Four Approaches to Digital Divide.New Media&Society, núm.7.*

SCHULTZ, T. (2006). *Propiedad intelectual*. México: Centro de Investigación científica y Educación Superior de Esenada.

SCHWAB, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution: What It Means, How to respon.* World Economic Forum: Ginebra.

SEBASTIÁN, A.F. y LÓPEZ, J. (2015). *Economía y Gestión Bancaria*. Madrid: Pirámide.

SEGUÍ, J.M. y MARTÍNEZ, M.R. (2004). *Geografia de los transportes*. Palma de Mallorca: Universitat Illes Balears.

SEN, A. (1992). *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid, Alianza Editorial.

SENNETT, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Anagrama.

SERRANO, A. y MARTÍNEZ, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. México: Universidad Autónoma de Baja California.

SERRANO, A.; CABRERA, M.R.; MARTÍNEZ, E. y GARIBAY, J. (2010). *Digitalización y convergencia global*. México: Conver-gente.

SIERRA, I. (2015). *Ciudades para las personas: Escenarios de vida.* Barcelona: Díaz de Santos.

SPARK, C. (2001). *The internet and the global Public* Sphere.

STUFFLEBEAN, D. y SHINKFIELD, A. (1987). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós Iberica.

SUBIRATS, J. (dir.); RIBA, C.; GIMÉNEZ, L.; OBRADORS, A.; GIMÉNEZ, M.; QUERALT, D.; BOTTOS, P. y RAPOPORT, A. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea.* Barcelona: Fundació La Caixa.

SUMMERS, L. (2007). Encilopedy of Economic: What Causes Long-Term Unemployment.

SUMMERS, L. (2007). *Unemployment*. Indianapolis: *The Concise Encyclopedia of Economic* 502-505

SURI, R. (2014). *La producción es cuestión de tiempo.* Barcelona: Libros de Cabecera.

TASHAKKORI, A. y TEDDLIE, C. (1998). *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches.* Thousand Oaks, CA: Sage.

TEROL, E.; DE LORENZO GARCÍA, R. y CABRA DE LUNA, M.A. (1992). *Las fundaciones y la sociedad civil*. Madrid: Editorial Civitas, pp. 83-92.

THOMAS, P. (2014). *El capital en el Siglo XXI*. Barcelona: Fondo de Cultura Económica de España.

TUBELLA, I. (2005). "De la comunicación de masas a la comunicación multimedia". En Pascual. Roig, A. (Coords.). (2005). Comunicación audiovisual digital. Nuevos medios, nuevos usos, nuevas formas. Barcelona: Editorial UOC.

TUGORES, J. (2006). *Competitivitat i cohesió social en un món global*. Barcelona: Caixa Catalunya.

TWIGG, J. (1998). *La familia, necesidades, obligaciones y apoyo del estado en el contexto de la atención comunitaria*. Universidad de Kent.

VAN DIJK, y JAN, A.G.M. (2005). *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*. Sage Publications, Thousand Oaks CA, London, New Delhi.

VERNIS, A.D. (2004). *La gestión de las organizaciones no lucrativas*. Barcelona: Grupo Planeta.

WELLINGTON, E. (2000). Transatlantic Summit of Mayors.Francia: Lyon.

WINNER, L. (1986). *Las tecnologías como formas de vida*. Barcelona: Gedisa Editorial.

ZELINSKY, W. (1997). *La hipótesis sobre la transición de la movilidad*. Treballs Societat Catalana de Geografia, vol. XII, 44.

Artículos de revistas

ALBAIGÈS, J. (2016). *La Transformación digital del Tercer Sector. TecnolONGia, las tecnologías de la información y las comunicaciones en las Organizaciones No Lucrativas*. Recuperado el 21 de diciembre de 2016, desde: http://www.tecnolongia.org/?p=1465&lang=es

ALESINA, A. y LA FERRARA E. (2002). Who Trusts Others? *Journal of Public Economics* 85: 207-34.

ALLEN, F.; CARLETTI, E.; QIAN, J., y VALENZUELA, P (2012). Financial Intermediation, Markets, and Alternative Financial Sectors, EUI *Working Papers*, ECO 2012/11, Department of Economics, European University Institute. Recuperado el 28 de marzo de 2015, desde http://cadmus.eui.eu/bitstream/handle/1814/21455/ECO_2012_11.pdf?sequence=1.

AMORÓS, P.; BALSELLS, Mª A.; FUENTES-PELÁEZ, N.; MOLINA, Mª C.; MATEOS, A. y PASTOR, C. (2010). *La atención integral a las familias en situación de vulnerabilidad.* Revista italiana di Educazione familiare, num.2, 37-44.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FINANCIEROS DE EMPRESA. (2016). *La Ética da beneficios. Revista ASSET nº 68*. Recuperado el 4 de mayo de 2016, desde: http://www.asset.es/index.php/publicaciones

BACH, E. y LAMOLLA, L. (2016). "El finançament de l'emprenedoria social. Models nous per a problemes vells?" *Economia social i solidària: experiències i reptes, 6*. Recuperado el 10 de diciembre de 2016 desde: http://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/ca/numero06/dossier/llamolla.html

BAKICI, T.; ALMIRALL, E. y WAREHAM, J. (2013). "A Smart City Iniciative: the case of Barcelona". *Journal of the knowledge Economy*: Vol 4 (2), pp. 135-175 (Revista Peer Reviewed).

BARKER, R.L. (1955). "*The Social Work". Dicionary*.Wahington: Nasw Press.

BORJA, J. (2015). *El mito de la 'Smart City'.* Con las nuevas tecnologías, nos dicen, lograremos ciudades maravillosas y ciudadanos felices. Barcelona: El País.

BRYMAN, A.; BECKER, S. y SEMPIK, J. (2008). "Quality criteria for quantitative, qualitative and mixed methods research: a view from social policy". *International Journal of Social Research Methodology*, 11 (2008), pp. 261-276.

BUFFET, P.; RUBIO, J.J. y SOSVILLA, S. (2013). *El Tercer Tector Tocial en España: atributos y Características del Mecenazgo y la filantropía*. Información Comercial Española, ICE: Revista de economía, ISSN 0019-977X, Nº 872, 2013, págs. 79-92.

CAPRON, M. y LESEUL, G. (1997). Pour un bilan sociétal des entreprises. *RECMA*, Nº 266, pp. 28-41.

CARBÓ, S. y RODRÍGUEZ, F. (2015). *Evolución de la financiación no bancaria y alternativa en España*. Cuadernos de Información económica, ISSN 1132-9386, Nº 247, 2015, págs. 29-38.

CARBÓ, S. (2014). *La confianza en el sector bancario tras la crisis económica. El mundo*. Recuperado el 10 de enero de 2016, desde:
http://www.elmundo.es/economia/2014/03/30/5335a25b268e3e8d408b4578.html

CASILDA, A. (2016). *Tecnólogo financiero, el nuevo perfil que se busca en finanzas. Madrid*: Expansión. Recuperado el 5 de noviembre de 2016, desde: http://www.expansion.com/emprendedores-empleo/empleo/2016/11/02/581a47d1268e3ebf758b46b5.html

CEA GARCÍA, J.L. (1980). La Teoría del Balance Social. *Cuadernos Universitarios de Planificación Empresarial*, Nº 3, pp. 355-380.

CORBELLA, J. (2016). *Barcelona, en el 'top ten' europeo en innovación: Las empresas surgidas de la investigación emergen como motor económico*. La Vanguardia: Barcelona. Recuperado 30 de octubre de 2016, desde: http://www.lavanguardia.com/ciencia/quien/20161030/411436326180/barcelona-top-ten-innovacion-produccion-cientifica-europa.html

DATZIRA, X. (2014). *Tecnologia per servir al ciutadà: Barcelona es va transformant en una "Smart city" que usa les TIC per aconseguir una gestió més eficaç i més qualitat de vida*. El Periódico, Bcn impulsa. Innovació.

DE LA RICA, J.M. (1986). "La responsabilidad social de la empresa y del empresario". *Boletín de Estudios Económicos, Nº 129, pp. 453-462.*

DIERKES, M. (1985). "Balance social: teoría y práctica". *Situación*, Nº 1, pp. 97-104.

DIMOCK, M. (1972). Urban Observatories and management strategy. Urban Affairs Quarterly, vol.8, núm.1.

DOMÍNGUEZ, M. y COCO, A. (2000). *Tècniques d'Investigació social I*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona, Col·lecció Textos Docents 185.

ESCALANTE, J.L. (2017). *2gether Bank, una banca colaborativa sin salir del móvil: El proyecto se basa en la aplicación de las nuevas tecnologías para generar "una plataforma financiera para un sistema económico nuevo.* Recuperado el 29 de marzo de 2017, desde: http://www.lavanguardia.com/economia/20170329/421256692127/2gether-bank-banca-colaborativa-fintech.html

EUROPA PRESS. (2015). *El CNMV autoriza la Bolsa Social como plataforma de 'Crowdfunding'.* Madrid: Europa Press. Recuperado el 5 octubre de 2015, desde: http://www.europapress.es/epsocial/rsc/noticia-cnmv-autoriza-bolsa-social-plataforma-Crowdfunding-20151005190628.html

EXPANSIÓN. (2016). La marca Barcelona mantiene su nivel de creatividad. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, desde: http://www.expansion.com/catalunya/2016/07/23/579279fae2704ef52c8b45b1.html

EXPANSIÓN. (2015). *Financiación pública para las pymes innovadores.* Recuperado el 21 de febrero de 2017, desde:
http://www.expansion.com/pymes/2015/09/22/560184c822601d72278b4590.html

FAZZL, L. (1998). "Una o più forme di bilancio sociale per le organizzacioni senza fine di lucro?" *Economia Pubblica*, Nº 1, pp. 39-66.

FEDERICO, L. (2017). Marta Plana: El potencial de las fintech españolas es infinito. Madrid: La Vanguardia. Recuperado el 25 de enero de 2017, desde:
http://www.lavanguardia.com/economia/20170125/413652816818/marta-plana-fintech-espana-banca.html

FLORIO, L.F. (2016). *Luces y sombras del nuevo fenómeno de la economía colaborativa: La fórmula del intercambio, reciclaje o de servicios alternativos se expande en España mientras la legislación avanza a un ritmo mucho más lento.* La Vanguardia. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, desde: http://www.lavanguardia.com/economia/20160414/401105946569/economia-colaborativa-futuro-presente-espana.html

FONDO SOCIAL EUROPEO. (2014). *Revista Española del Tercer Sector*, Nº27: Cuatrimestre II. Recuperado el 15 de noviembre, desde:
https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/27.pdf

FONT, S. (2015). *La inversión participativa y los préstamos P2P desembarcan en el tradicional mercado español.* Madrid: El diario. Recuperado el 20 de noviembre de 2015, desde:
http://www.eldiario.es/economia/mercado-financiero-democratiza-gracias-Crowdfunding_0_454254774.html

FRANCH MENEU, J.J. "Las entidades y fundaciones sin ánimo de lucro como factor de progreso económico: una tercera vía entre economía de mercado y sector público". *Revista de Derecho Financiero y Hacienda Pública,* 1990, Nº 208, pp. 905-915.

FUENTES, A. (2016). *Consell Econòmic I Social: La bretxa social del comerç 'online' sense efectiu. El periódico.* Recuperado el 12 de diciembre de 2016, desde:
http://www.elperiodico.cat/ca/noticias/economia/comerc-line-electronic-sense-efectiu-bretxa-social-ces-5679910

GARCÍA, B. (2017). La Comunidad de Madrid ultima un bono social por más de 300 millones. Madrid: Expansión. Recuperado el 29 de marzo de 2017, desde:
http://www.expansion.com/economia/2017/03/28/58dab2db46163ffc788b45d3.html

GARCÍA, J. (1996). *La inserción: horizonte de las políticas sociales*. En Rev. Claves de Educación Social, 2, 29-35.

GARCÍA, V. (2014). *La imparable economía colaborativa: Miles de plataformas electrónicas de intercambio de productos y servicios se expanden a toda velocidad en un abierto desafío a las empresas tradicionales*. El País. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, desde: http://economia.elpais.com/economia/2014/06/20/actualidad/1403265872_316865.html

GASALLA, P. (2016). *El futuro, sin bancos.* El País. Recuperado 31 de noviembre de 2016, desde: http://asociacionfintech.es/2016/06/06/futuro-sin-bancos/

JIMENEZ, R. (2017). Google prepara el lanzamiento de sus globos de conexión a Internet: América Latina es el último campo de pruebas antes del estreno. Madrid: El País. Recuperado el 18 de febrero de 2017 en: http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2017/02/17/actualidad/1487311146_799351.html

KAMEL, M. y AL-SHORBAJI, N. (2014). "On the Internet of Things, smart cities and the WHO Healthy Cities". *Internacional journal of health geographics*, Vol 13, pp. 10

KNELL, M. y STIX, H. (2009). "Trust in Banks Evidence form normal times and form times of crises". OeNb *Working Paper*, No. 158.

KRAUT, R.; PATTERNSON, M.; LUNDMARK, V.; KIESLER, S.; MUKOPAHYAY, T. y SCHERLIS, W. (1998). "Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being?" *American Psychologist*, 53, 1017-1031.

LAFRAYA, C. (2016). La digitalización acelera el recorte de oficinas bancarias en España: El BBVA considera que a largo plazo le sobrarán dos tercios de las oficinas. *La* Vanguardia. Recuperado el 7 de abril de 2017, desde: http://www.lavanguardia.com/economia/20160406/40915027970/digitalizacion-acelera-recorte-oficinas-bancarias-espana.html

LA MARATÓ TV3. (2016). Recuperado el 4 de enero de 2017, desde http://www.ccma.cat/tv3/marato/

LA VANGUARDIA. (2014). Sant Cugat pone el 'smart city' al servicio de la innovación social: Presenta tres proyectos pensados para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos. Recuperado el 19 de noviembre de 2014, desde: http://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20141119/54419483369/sant-cugat-pone-el-smart-city-al-servicio-de-la-innovacion-social.html

LENGO, M. (1997). Il Bilancio Sociale nelle Societá Cooperative. *Anuario de Estudios Cooperativos 1996,* pp. 373-378.

LEVINE, R. (2004). "Finance and Growth: Theory and Evidence: National Bureau of Economic" *Researh Working Paper Series. Working*. Recuperado el 28 de febrero de 2017, desde http://www.nber.org/papers/w10766.

MARCET, X. (2016). La agilidad lo es todo. *La Vanguardia.* Recuperado el 7 de enero de 2017, desde: http://www.lavanguardia.com/edicion-impresa/20170107/413171344380/la-agilidad-lo-es-todo.html

MARTÍNEZ, M. (2017) El Tribunal de Cuentas eleva a 60.718 millones el "coste" provisional del rescate a la banca. Madrid: *Expansión*. Recuperado el 10 de enero de 2017, desde: http://www.expansion.com/empresas/banca/2017/01/10/5874d920ca474119328b45cd.html

MARTÍNEZ-RASPOSO, T. (2016). El Crowdlending se acelera como alternativa al crédito bancario. Madrid: Cinco Díaz. Recuperado el 26 de diciembre de 2017, desde: http://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/08/05/mercados/1470417868_752981.html

MARTIN, R.L. y OSBERG, S. (2007). Social Entrepreneurship: The Case for Definition. *Stanford Social Innovation Review.*

MCLANNAHAN, B. (2015) Banks' Post-Crisis Legal Costs Hit $300bn. Nueva York: Financial Times. Recuperado el 10 de septiembre, desde: https://www.ft.com/content/debe3f58-0bd8-11e5-a06e-00144feabdc0

MENDOZA, X. (1990). "Técnicas gerenciales y modernización de la administración pública en España". *Documentación Administrativa*, no. 223: 261-90.

MERINO, V. (2012). *Millennials: una generación malcriada que quiere cambiar el mundo. ABC.* Recuperado el 12 de diciembre de 2016, desde: http://www.abc.es/20121103/sociedad/abci-millennials-generacion-201211021603.html

MISHLER, W. y ROSE, R. (2001). "What are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post- Communist Societies". *Comparative Political Studies* vol. 34, núm. 1 30-62.

MOREU, A. (2016). "*Cómo la tecnología está transformando los servicios financieros" .Expansión Economia digital.* Recuperado 20 de diciembre de 2016, desde: http://www.expansion.com/economia-digital/protagonistas/2016/12/11/583db89bca47419b048b466b.html

MUGARRA, A.E. (1999). "Proyecto Balance de Identidad Cooperativa". *Anuario de Estudios Cooperativos* 1998, pp. 303-390.

MUÑOZ COLOMINA, C.I. (1986). "Problemática de la responsabilidad social de la empresa y su medida a través de la contabilidad". *Técnica Contable*, Nº 446, pp. 73-80.

NAFRÍA, I. (2015). *Radiografía del sector bancario en Europa: evolución del número de oficinas y empleados*. La Vanguardia. Recuperado el 3 de setiembre de 2015, desde: http://www.lavanguardia.com/vangdata/20150702/54433670028/radiografia-del-sector-bancario-en-europa-evolucion-del-numero-de-oficinas-y-empleados.html

NAVARRO, V. (2005). El cuarto pilar del Estado de bienestar. *El País*, p. 56.

NOVARSE, T. y FERNÁNDEZ, L. (1997). El Balance social. *Cuadernos de Economía Social*, Nº 5, pp. 51-66.

PARRA LUNA, F. (1984). El Balance social de la empresa como instrumento integrado de Gestión. *Revista Internacional de Sociología*, Nº 49, pp. 61-84.

PÉREZ, M. (2016). *Brexit y las opciones de Barcelona: La salida del Reino Unido de la UE implica un riesgo económico y financiero. Para las grandes ciudades del continente también es una oportunidad.* La Vanguardia: Zurich. Recuperado 30 Octubre de 2016, desde:

PORTILLO, J. (2016). *La capilaridad de la banca española ha frenado su digitalización. Cinco Días.* Recuperado el 12 de Abril de 2016, desde: http://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/04/18/mercados/1460989537_907692.html

PORTILLO, J. (2016). *Lacapilaridad de la banca española ha frenado su digitalización: La banca afronta una doble transformación por la digitalización y la debilidad del negocio.* Madrid: Cinco Díaz. Recuperado el 18 de abril de 2017, desde: http://cincodias.com/cincodias/2016/04/18/mercados/1460989537_907692.html

RECIO, A. (2013). "Esta crisis como problema sistémico". Vínculos de Historia. *Revista del Departamento de Historia de la Universidad de Castilla-La Mancha* (2) 83-96.

REINHART, C. y ROGOFF, K. (2013). "Financial and Sovereign Debt Crises: Some Lessons Learned and Those Forgotten". *Working paper* WP/13/266. FMI.

RENÉS, V. (2007). "Realidad, pensamiento e intervención social". *Documentación Social*, núm. 145, pp. 11-36.

RIBAS BONET, A. (2001). "El balance social como instrumento para la evaluación de la acción social en las entidades no lucrativas". *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa,* nº 39, *CIRIEC*-España Noviembre, pp. 115-147.

RODRÍGUEZ, A. (2014). *Ciudades con poder: El futuro está en las ciudades de Oriente*. La Vanguardia Magazine 28-35.

RODRÍGUEZ CABRERO, G. y MARBÁN, V. (2008). "*Visión Panorámica del Tercer Sector Social en España"*, Revista Española del Tercer Sector, número 9. Fundación Luis Vives, Madrid. Recuperado el 8 de noviembre de 2015, desde: http://www.fundacionluisvives.org/servicios/publicaciones/rets/index.html

ROMANI , M. (2015). Ocho años de concentración: los bancos españoles, cómo eran y cómo son. Madrid: *Expansión.* Recuperado el 03 de setiembre de 2015, desde: http://www.expansion.com/empresas/banca/2015/07/19/55a62283268e3eb12a8b4574.html

ROMER, P.M. (1994). "The Origins Endogenous Growth: American Economic". *The Journal Economic Perspectives,* (7). pp. 3-22. Recuperado el 21 de noviembre de 2016, desde: http://links.jstor.org/sici?sici=0895-3309%28199424%298%3A1%3C3%3ATOOEG%3E2.0.CO%3B2-H

RUELAS-GOSSI, A. y SULL, D. (2006). "Orquestación estratégica: La clave para la agilidad en el escenario global". *Harvard Business Review*, 84 (11), 42-52.

RUSIÑOL, P. (2015). *La crisis se llevó a las cajas... ¿para siempre?* El Diario. Recuperado el 3 de setiembre de 2015, desde: http://www.eldiario.es/alternativaseconomicas/crisis-llevo-cajas-siempre_6_414068607.html

SALA, A. (2017). La desigualdad social aumenta en España a pesar del crecimiento. *El Periódico.*

SANCHIS, J.R. (2016). "La revolució de les finances ètiques i solidàries. Economia social i solidària: experiències i reptes", *Oikonomics* nº 6.

SOBEL, J. (2002). "Can we trust social capital." *Journal of Economic Literature*, XL, 139-154.

SUBIRATS, J. (2013)." Les poítiques urbanas en el canvi d'època: Evolució del marc polític i social a les últimes dècades." *Quaders PDU Metropolità* 01, pp 1-18.

TADEO, F. (2017). *El crédito en Cataluña se hunde hasta tres veces más que en toda España.* El Economista. Recuperado el 6 de marzo de 2017, desde: http://www.eleconomista.es/banca-finanzas/noticias/8200083/03/17/El-credito-en-Cataluna-se-hunde-el-19-tres-veces-mas-que-en-toda-Espana.html

TAPIA, G. (2016). La marca Barcelona mantiene su nivel de creatividad. *Expansion. Recuperado el 28 de julio de 2016, desde: http://www.expansion.com/catalunya/2016/07/23/579279fae2704ef52c8b45b1.html*

TERMES, R. (1995). *El sistema financiero en la recuperación de la economía española*. Papeles de economía española, Nº 62, pp. 246-273.

TRUJILO, J.A y CUERVO-ARANGO, C. (1995). *Los mercados financieros españoles: Una introducción*. Información Comercial Española, nº 748, pp.9.

TURRADO, M.A. (3.4.2017). *Generación Z, los líderes del cambio.* Recuperado el 3 de abril de 2017, desde:
http://www.expansion.com/economia-digital/protagonistas/2017/04/03/58e261e622601d28088b4585.html

VALERA, M. (2015). *¿Financiación tradicional o 'Crowdfunding'?: En España, la financiación alternativa se triplicó en un año y alcanzó los 62 millones*. El Periódico. Recuperado el 07 de novembre de 2016, desde: http://economia.elpais.com/economia/2015/05/01/actualidad/1430502653_524731.html

VALLE, R. (1980). Un modelo de Balance Social para la Universidad. *Economía Industrial*, Nº 196, pp.54-91.

VERBO, M.L. (2015). El Crowdfunding llega a las inversiones responsables. Madrid: Expansión. Recuperado el 10 de octubre de 2015, desde:
http://www.expansion.com/empresas/2015/09/29/560a7d9bca47418d238b457e.html

Informes de Instituciones

AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2017). *Apps Municipales.* Recuperado el 8 de marzo de 2017, desde*:* https://ajuntament.barcelona.cat/apps/es/

AJUNTAMENT DE BARCELONA. (2016). Estadística. Recuperado el 20 de enero de 2017, desde: http://www.bcn.cat/estadistica/angles/dades/inf/treb/treb10/t31.htm

AJUNTAMENT DE BARCELONA, PLA DE BARCELONA CIUDAD DIGITAL. (2016). *Mesura de govern: Transició cap a la Sobirania Tecnològica.*

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA *FINTECH E INSURTECH*. (2016). Recuperado el 20 de noviembre de 2016, desde: http://asociacionfintech.es/2016/10/26/Crowdfunding-fintech-libro-blanco-regulatorio/

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FINANCIEROS DE EMPRESA. (2016). Revista ASSER N 71. Recuperado 13 de diciembre de 2016, desde: http://www.asset.es/index.php/revistas-asset/4345-revista-asset-n-71

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA BANCA. (2015). Recuperado el 20 de abril de 2015, desde: *http://www.aebanca.es/es/index.htm*

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. (2014). Recuperado el 15 de setiembre de 2014, desde: http://www.22barcelona.com/ 30/7/14.

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, PLA BARCELONA CIUTAT DIGITAL. (2016). *Mesura de govern: Transició cap a la sobirania tecnològica.*

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, ÁREA DE ECONOMÍA, EMPRESA Y OCUPACIÓN. (2012). *El Sector TIC en Barcelona.*

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. (2016). *Trabajo, Economía y Planificación Estratégica*. Recuperado 14 de noviembre de 2016, desde:
http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/es/welcome##zone-row-2-wrapper

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, BCN DIGITAL. (2016). *Barcelona ciutat digital: millorant la vida de les persones*. Recuperado el 16 de noviembre de 2016, desde:
http://ajuntament.barcelona.cat/estrategiadigital/ca

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, BARCELONA ACTIVA. (2016). Barcelona Emprenedoria. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, desde:
http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/index.jsp

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, MEET BARCELONA. (2016). *El espacio de los quieren conocer Barcelona*. Recuperado el 26 de diciembre de 2016, desde: http://meet.barcelona.cat/es/descubre-barcelona

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. (2016). *Open data bcn: Servicios de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Barcelona*. Recuperado el 26 de diciembre de 2016, desde: http://opendata.bcn.cat/opendata/es

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, SERVEI DE PREMSA. (2015). *El Barcelona Institute of Technology (BIT) arrenca amb l'objectiu de promoure projectes smart amb la indústria per valor de 20 M d'euros entre el 2015-2016*. Recuperado el 31 de enero de 2017, desde:
http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2015/03/03/el-barcelona-institute-of-technology-bit-arrenca-amb-lobjectiu-de-promoure-projectes-smart-amb-la-industria-per-valor-de-20-m-deuros-entre-el-2015-2016/

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA, Smart City Barcelona. (2016). Recuperado el 20 de noviembre de 2016 en: *http://smartcity.bcn.cat/es/*

AYUNTAMIENTO DE PARÍS. (2016). *Les villes pour tous*. Recuperado el 21 de noviembre de 2016 en: http://www.paris.fr/actualites/le-sommet-mondial-cities-for-life-accueilli-a-paris-4021

BANCO DE ESPAÑA. (2016). *Situación y retos del sistema bancario español*. Universidad de Almería.
BANCO MUNDIAL (2016). Recuperado el 20 de noviembre de 2016, desde:
http://datos.bancomundial.org/

BARCELONA CENTER FINANCER. (2017). Barcelona, motor de progrés econòmic i social de Catalunya. Recuperado el 21 de febrero de 2017, desde:
http://www.barcelonacentrefinancer.cat

BARCELONA SUPERCOMPUTING CENTER. (2017). *Centro Nacional de Supercomputación*. Recuperado el 23 de diciembre de 2016, desde: https://www.bsc.es/

BBVA. (2015). Impacto Social de BBVA en España en 2014. Recuperado el 2 de Abril de 2017, desde:http://www.bancaresponsable.com/impactosocial/index.html

CAMBRIDGE ASSOCIATES (2016). PE/VC Impact Investing Index & Benchmark Statistics

CASADO, D. (2011). *Manual de Servicios Sociales*. Madrid: CSS.

COMISIÓN EUROPEA. (2014). *The Social Business Iniciative: of the European Comission*.

COMISIÓN EUROPEA. (2008). Socially Responsible Investment in EU Member States: Overview of government initiatives and SRI experts' expectations towards governments. Final Report to the EU High-Level Group on CSR".

COMISIÓN EUROPEA. (2010). *Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión: Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social.* Recuperado el 11 de noviembre 2016, desde: http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=es

CONSELL ECONÒMIC I SOCIAL. (2016). Evolució de l'atur a Barcelona Juny 2015- juny 2016: Atur de llarga durada Atur per barris.

COOP57. (2017*). Serveis Financers Ètics I Solidàris*.Recuperado el 24 de febrero de 2015, desde: https://www.coop57.coop/

DAVIES, R. (2015). *Using technology to improve public service and democratic participation.* European Parliament.

EDELMAN. (2016). *Edelman trust Barometre*. Recuperado el 10 de enero de 2016, desde: http://www.edelman.com/insights/intellectual-property/2016-edelman-trust-barometer/global-results/
EUROPEAN CENTRAL BANK. (2017). Recuperado el 5 de febrero de 2017, desde: https://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html

EUROPEAN RANKING FEDERATION. (2016). Recuperado el 24 de noviembre de 2016, desde: https://www.ebf-fbe.eu/about-us/

EUROSTAT. (2016) Estadísticas sobre la distribución de la renta. Recuperado el 10 de enero de 2017, desde:
http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Income_distribution_statistics/es

EUROSTAT, STATISTICS EXPLAIN. (2014). PIB. Recuperado el 8 de septiembre de 2015, desde: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Real_GDP_growth,_2004%E2%80%9314_(%25_change_compared_with_the_previous_year;_average_2004%E2%80%9314)_YB15.png

EUROSTAT. (2015). *Población urbana.* Recuperado el 14 de noviembre de 2016, desde: http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7020151/3-05102015-BP-EN.pdf/bf18a8b3-998c-476d-b3af-58292b89939b

FIARE BANCA ÉTICA. (2017). Recuperado el 24 de febrero de 2015, desde: http://www.fiarebancaetica.coop/

FOBSIC. (2008). Estudi del Sector Empresarial de les TIC a Catalunya.

FONTRODONA, J. y SANZ, P. (2015). *La apuesta del Impact Investing: Invertir contribuyendo a la mejora de la sociedad*. Universidad de Navarra, IESE Business School

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL. (2011). Convenio Constitutivo.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL. (2016). World Economic and Financial Surveys. World Economic Outlook October 2016.

FUNDACIÓN EIRIS (2009). The value of environmental, social and governance factors for foundation investments. London.

GARCÍA, J. (2006). *Relatos, metáforas y dilemas para transformar las exclusiones, en V Informe FUHEM de políticas sociales: La exclusión social y estado de bienestar en España*. Madrid: FUHEN. Centro de Investigación para la Paz Ecosocial.

GENERALITAT DE CATALUNYA, ACCIÓ. (2015). *Catàleg de finaçament alternatiu*.

GENERALITAT DE CATALUNYA. (2003). *Llibre Blanc del Tercer Sector Civico-Social*. Centre d'Estudis en Temes Contemporals.

GENERALITAT DE CATALUNYA, INSTITUT D'ESTADÍSTICA DE CATALUNYA. (2016). Usuarios habituales de internet. Recuperado el 21 de3 enero de 2017 en: *http://www.idescat.cat/economia/inec?tc=3&id=8350&lang=es*

GFT. (2016). Recuperado el 12 de noviembre de 2016 en: http://www.gft.com/es/es/index/

GLOBAL IMPACT INVESTING NETWORK y MORGAN, J.P. (2014). Spotlight on the Market: The Impact Investor Survey. Global Social Finance 02 May 2014

GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA y COMPETITIVIDAD, ICO. (2017). Recuperado el 24 de febrero de 2016 en: https://www.ico.es/

GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA y COMPETITIVIDAD, ENISA. (2017). Recuperado el 24 de febrero de 2016 en: http://www.enisa.es/es/financiacion

GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE EMPLEO y SEGURIDAD SOCIAL. (2017). Estadísticas, Presupuestos y Estudios. Recuperado el 2 de abril de 2017 en: http://www.seg-social.es/Internet_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/SeriesDeAfiliacionPublicadasDesde1999/Serie2016/2016Medias/2016MAfi/221176

GONZÁLEZ, F. (2015). *El próximo paso: la banca exponencial*. Madrid: BBVA.

GRAMEEN BANK. (2011). Grameen Danone Foods Launched.Recuperado el 8 de setiembre de 2015, desde: http://www.grameeninfo.net/grameen-danone-foods-launched/

IDESCAT. (2016). Obtenido en http://www.idescat.cat/es/

INRIX. (2016). Recuperado el 28 de abril de 2016 en: http://inrix.com/press-releases/scorecard-report-spain/

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2016). *Población en riesgo de pobreza o exclusión social.* Recuperado 14 de noviembre de 2016, desde: http://www.idescat.cat/economia/inec?tc=3&id=8510&lang=e

INSTITUT CATALÀ DE FINANÇES. (2017). Recuperado el 21 de Marzo de 2017 en:
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2016). *INE Base*. Obtenido en http://www.ine.es/

INTERNACIONAL DATA CORPORATION. (2012). Recuperado el 16 de mayo de 2014, desde: http://www.idcspain.com/

INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDICATION. (2013). Recuperado el 28 de noviembre de 2015, desde: https://www.iso.org/home.html

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATIONS UNION (ITU). (2013). Recuperado el 15 de noviembre, desde: http://www.itu.int/

JOHNSON CORNELL UNIVERSITY, INSEAD, WIPO. (2016). *The Global Innovation Index: Winning with Global Innovation*. Recuperado el 10 de enero de 2016, desde: https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report#

NACIONES UNIDAS. (1992). Declaración de Rio sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Recuperado el 22 de setiembre de 2014, desde: http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/riodeclaration.htm

NACIONES UNIDAS. (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado el 27 de setiembre, desde: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/08/podemos-ser-la-primera-generacion-en-acabar-con-la-pobreza-asegura-ban-ki-moon/

NACIONES UNIDAS, HÁBITAT POR UN MAYOR FUTURO URBANO. (2016). *Observatorio Urbano Global*. Recuperado 15 de noviembre de 2016, desde: http://es.unhabitat.org/conocimiento-urbano/guo/

OBRA SOCIAL LA CAIXA. (2017). Recuperado el 2 de Abril de 2017, desde: https://obrasociallacaixa.org/es/

OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR DE BIZKAIA. (2014). *Acercamiento a la definición del Tercer Sector Social.* Documento para la reflexión en el marco del Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi

OECD, BETTER POLICIES FOR BETTER LIVES. (2016). *Spain - Economic forecast summary, June 2016.*Recuperado el 21 de noviembre de 2016, desde: http://www.oecd.org/economy/spain-economic-forecast-summary-june-2016.htm

OMD. (2012). Recuperado el 14 de enero de 2016, desde http://www.omd.com/

ONU-HABITAT. (2014). Informe mundial sobre asentamientos humanos. Recuperado el 20/06/2014, desde: http://www.onuhabitat.org/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=362&Itemid=538

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS. (2015). *Social Impact Investing: Building the Evidence Base*.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (1992). Healthy Cities. Recuperado el 24 de septiembre de 2014, desde: http://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/urban-health/activities/healthy-cities/who-european-healthy-cities-network/phases-ivi-of-the-who-european-healthy-cities-network

OXFÁM INTERMÓN. (2017). Recuperado el 22 de enero de 2017, desde: https://www.oxfam.org/es/informes/una-economia-para-el-99

OXFAM. (2016). *Una economía al servicio del 1%: Acabar con los privilegios y la concentración de poder para frenar la desigualdad extrema*.

OXFAM INTERMÓN. (Enero 2017). *Una economía para el 99%:* Es hora de construir una economía más humana y justa al servicio de las personas.

PLATAFORMA TERCER SECTOR, EEA GRANTS, PLATAFORMA ONG DE ACCIÓN SOCIAL. (2015). *Análisis prospectivo sobre los retos actuales y futuros del Tercer Sector en Acción Social. Parte II: Los retos del Tercer Sector de Acción Social*.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD). (2011). Human Development Report. Sustainability and Equality: A better future for all. Recuperado el 10 de abril de 2015, desde: http://hdr.undp.org/es/content/informe-sobre-desarrollo-humano-2011

NACIONES UNIDAS. (2016). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado el 25 de noviembre de 2016, desde http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

SANTANDER. (2012). *Informe de sostenibilidad 2012: Inversión Social.* Recuperado el 28 de marzo de 2014, desde:
http://www.santanderannualreport.com/2012/es/inversion-social/balance-2012-y-objetivos-2013.html

THE GLOBAL INNOVATION INDEX. (2016). *Global Innovation Index* Ranking. Recuperado el 19 de diciembre de 2016, desde: https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report#

THE WORLD BANK. (2016). Recuperado el 24 de diciembre de 2016, desde: http://data.worldbank.org/

TRANSPARENCY INTERNACIONAL ESPAÑA. (2016). Recuperado el 10 de enero de 2017, desde:
http://transparencia.org.es/ipc-2016/

TRIPPLE BOTTOM WHY. (2016). Recuperado el 4 de abril de 2016, desde:
http://www.triplebottomwhy.com/blog/2016/7/15/the-intersection-of-fintech-and-social-impact

URBAN OCTOBER. (2016). *World Cities day*. Recuperado en noviembre de 2016, desde: http://www.urbanoctober.org/

Ponencias y conferencias

AYUNTAMIENTO DE SABADELL, PROMOCIÓN ECONÓMICA. (2016). *Jornada: Finançament alternatiu.* Asistencia 22 de noviembre de 2016.

EZPELETA, N. y GÓMEZ-QUINTERO, J.D. (2011). *De la pobreza a la exclusión: un camino por los discursos teóricos y las prácticas sociales en el contexto de la crisis económica actual.* Zaragoza: Jornadas Aragonesas de Sociología.

FONTANOVA, F. (2015). Gestión de la información y el conocimiento para el desarrollo de los servicios sociales. Versión a 27 de julio de 2015 de los contenidos de la conferencia inicial del curso de verano de la Universidad Complutense de Madrid "Sistemas de información en servicios sociales" organizado por SIIS e IMSERSO del 15 al 17 de julio de 2015.

GEA, T.; PARADELLS, J.; LAMARCA, M. y ROLDAN, D. (2013). *Smart cities as an application of internet of things: experiences and lessons learnt in Barcelona*. International Conference on Innovative Mobile and Internet Services in Ubiquitous Computing, Tokyo, Japan.

MARQUES, E. (1982). De la contabilidad financiera a la contabilidad social. *El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras: I Jornadas de Estudio sobre Economía y Sociedad, 1981, Madrid*. Madrid, Banco de Bilbao, pp. 381-394.

MOBILE WORLD CAPITAL. (2016). *La brecha digital en la ciudad de Barcelona.* Recuperado el 20 de enero de 2017, desde http://mobileworldcapital.com/es/informe-brecha-digital-barcelona-barrios/

MOBILE WORLD CAPITAL. (2016). *M4social: mejorando la calidad de vida de los colectivos más vulnerables*. Barcelona. Recuperado el 3 de Marzo de 2016, desde: http://mobileworldcapital.com/es/m4social-mejorando-la-calidad-de-vida-de-los-colectivos-mas-vulnerables/

MOBILE WORLD CAPITAL. (2016). Digital startup ecosystem overview 2016. Barcelona. Recuperado el 02 de febrero de 2017, desde: http://mobileworldcapital.com/wp-content/uploads/2016/04/Spain_Startup_Ecosystem_Overview_2016_MWCapital_vf.compressed.pdf

SALAS PUIG, J.M. (1983). Reflexiones acerca de la Construcción de un Modelo Operativo de Balance Social. AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas): ponencias y comunicaciones de su I Congreso, 1981, Valencia. Madrid: Instituto de Planificación Contable, pp. 587-608.

SOCIAL SMART CITY. (2015). *Social smart cities* ¿Es el enfoque correcto *Smart city* efectiva e innovadora con responsabilidad social? Conferencia online *smart city*: Venezuela. Recuperado el 9 de noviembre de 2015, desde: http://socialsmartcities.blogspot.com.es/2015/06/social-smart-cities-es-el-enfoque-correcto.html

SUÁREZ GONZALEZ, F. (1982). Aspectos laborales del Balance Social de la Empresa. *El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras: I Jornadas de Estudio sobre Economía y Sociedad, 1981, Madrid*. Madrid: Banco de Bilbao, pp. 271-283.

Legislación

Real Decreto Ley 7/1996, de 7 de junio, de medidas urgentes de carácter fiscal y liberalización de la actividad económica

Ley 10/1996, de 18 de diciembre, de medidas fiscales urgentes sobre la corrección de la doble imposición interna intersocietaria y sobre incentivos a la internacionalización de las empresas (disposición adicional segunda).

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. «BOE» núm. 166, de 12/07/2002.

Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones. BOE nº 310 de 17 de diciembre de 2002.

Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de fundaciones de competencia estatal. BOE nº 279, 21 de noviembre de 2005.

Estatuts de la Fundació de Barcelona Institute of Technology for the Habitat (BIT Habitat). Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 4 de junio de 2013 de la Diputació de Barcelona.

Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias. BOE, núm. 311.

Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. «BOE» núm. 101, de 28 de abril de 2015.

Webgrafía

ARRIETA, E. (2017). 'Crowdlending' y banca, ¿enemigos o aliados? *Economia digital*. Recuperado el 19 de febrero de 2017, desde:
https://cdn.ampproject.org/c/s/amp.expansion.com/economia-digital/innovacion/2017/02/19/58a1e36946163f4a1e8b4699.html

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FINANCIEROS DE EMPRESA. (2016). *Revista ASSET Nº71.* Recuperado el 4 de mayo de 2016, desde:
http://www.asset.es/index.php/revistas-asset/4345-revista-asset-n-71

BBVA. (2015) *¿Quiénes son los 'millennials' y por qué son una generación única?* Recuperado el 21 de noviembre de 2016, desde:
http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/quienes-son-los-millennials-y-por-que-son-una-generacion-unica

BBVA. (2015). *La digitalización de la banca, un proceso pensando en el cliente*. Recuperado el 2 de noviembre de 2016, desde: http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/la-digitalizacion-de-la-banca-un-proceso-pensando-en-el-cliente

BBVA. (2017). Así es Ant Financial, la mayor '*fintech*' del planeta. Recuperado el 13 de marzo de 2017, desde: https://www.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/fintech/asi-ant-financial-la-mayor-fintech-del-planeta/

BBVA, MOMENTUM. (2017). *Momentum pone en marcha una formación que rompe fronteras y conecta a los emprendedores*. Recuperado el 21 de marzo de 2017, desde: https://www.bbva.com/es/noticias/trabajo-empleo-empresa/formacion-trabajo/bbva-momentum-pone-marcha-una-formacion-rompe-fronteras-conecta-los-emprendedores/

BBVA, MOMENTUM (b). (2017). Recuperado el 2 de Abril de 2017, desde: https://www.momentum.bbva.com/?utm_source=sem&utm_campaign=BR-Momentum-EX&utm_medium=google

BOTSMAN, R. (2016). Recuperado el 18 de diciembre de 2016, desde: http://rachelbotsman.com/

CAVANNA, J.M. (2015). 6 tendencias emergentes en las inversiones de impacto. Recuperado el 2 de febrero de 2015, desde: http://www.compromisoempresarial.com/innovacion_social/finanzas-sociales/2015/01/6-tendencias-emergentes-en-las-inversiones-de-impacto/

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS. (2016). *Las tres grandes preocupaciones de la población española.* Recuperado el 10 de enero de 2016, desde: http://www.cis.es/opencms/-Archivos/Indicadores/documentos_html/TresProblemas.html

CESGAR, SOCIEDADES DE GARANTÍA RECÍPROCA. (2016). Recuperado el 4 de marzo de 2017, desde: http://www.cesgar.es/

CHICAGO BOOTH, KELLOG SCHOOL. (2016). *Chicago Booth/Kellogg School Financial Trust Index Reveals Heightened Public Trust in Local Banks, Credit Unions.* Recuperado el 10 de enero de 2016, desde: http://www.financialtrustindex.org/

CITYMART. (2014). LLGA, Cities Pilot the Future 2014: Seven Cities, Seven Challenges. Recuperado el 25 de octubre de 2014, desde: http://www.citymart.com/blog/2014/06/17/llga-cities-pilot-the-future-2014-seven-cities-seven-challenges-1000-solutions

COHEN, B. (2015). The Smartest Cities In The World 2015: Methodology. Fast Coexist, 2014. Recuperado el 23 de marzo de 2016, desde: http://www.fastcoexist.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology.

COHEN, B. (2014). *The Smartest Cities In The World. Fast Coexist*. Recuperado el 23 de marzo de 2016, desde: http://www.fastcoexist.com/3038765/fast-cities/the-smartest-cities-in-the-world.

COMISIÓN EUROPEA, Digital Single Market. (2017). Recuperado el 6 de abril de 2017, desde: https://ec.europa.eu/digital-single-market/

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES. (2017). *Portal Fintech*. Recuperado el 9 de enero de 2017, desde: https://www.cnmv.es/Portal/Fintech/Formulario-Informacion.aspx

COMPROMISO EMPRESARIAL. (2014). El gobierno británico aprueba una desgravación fiscal pionera del 30% para inversiones. Recuperado 20 de abril de 2014, desde: http://www.compromisoempresarial.com/innovacion_social/finanzas-sociales/2014/04/el-gobierno-britanico-aprueba-una-desgravacion-fiscal-del-30-para-obras-beneficas-y-empresas-sociales/

CORTÉS, M. (2015). *¿Nueva economía? La Economía Colaborativa.* Recuperado el 2 de Marzo de 2017, desde: http://www.esade.edu/web/cat/about-esade/today/esade-opinion/viewelement/315964/1/nueva-economia-la-economia-colaborativa

CRUZ ROJA. (2017). *¿Qué es la vulnerabilidad?* Recuperado el 31 de enero de 2017, desde: http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/

DÀVILA, P. (2016). *Bankia inaugura esta semana la primera incubadora y aceleradora 'fintech' de España*. Servimedia. Recuperado 30 de octubre de 2016, desde: http://www.expansion.com/empresas/banca/2016/10/30/5815c791ca474199608b4632.html

DEL POZO, E. (2017). *Santander, BBVA y CaixaBank suman 44 millones de clientes digitales*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, desde: http://www.expansion.com/economia-digital/companias/2017/03/15/58c91fde268e3ecf7b8b4591.html

DELOITTE. (2017). The Deloitte Millennial Survey 2017. Apprehensive millennials: seeking stability and opportunities in an uncertain world. Recuperado el 14 de marzo de 2017, desde: https://www2.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/millennialsurvey.html

DÍAZ, E. (2017). *La brecha generacional se reduce y los abuelos son los nuevos "millenials*". Recuperado el 10 de marzo de 2017, desde http://blogthinkbig.com/la-brecha-generacional-se-reduce-y-los-abuelos-son-los-nuevos-millenials/

DU TOIT, G. y BURNS, M. (2016). Many Banks Are Losing Costumers and Don't Even Know It. Forbes. Recuperado el 13 de octubre de 2016, desde: https://www.forbes.com/sites/baininsights/2016/12/15/many-banks-are-losing-customers-and-dont-even-know-it/#7ae5826a2935

ECHEGARAY, J. (2016). *Barcelona sufre los peores atascos de España: Londres es la ciudad con más y peores atascos del mundo, con una media de más de 100 horas perdidas al año por culpa de las retenciones*. Recuperado el 28 de abril de 2016, desde http://www.libremercado.com/2016-04-26/barcelona-sufre-los-peores-atascos-de-espana-1276572681/

EL ECONOMISTA. (2017). ¿Cuál ha sido el coste del rescate bancario hasta 2015? Recuperado el 10 de enero de 2017, desde: http://www.eleconomista.es/economia/noticias/8073452/01/17/Cual-ha-sido-el-coste-del-rescate-bancario-hasta-2015.html

ENTITATS CATALANES PER A L'ACCIÓ SOCIAL. (2010). *Neix la Fundació Benestic per impulsar els serveis socials a través de les TIC.* Recuperado el 23 de febrero de 2017, desde*http://acciosocial.org/neix-la-fundacio-benestic-per-impulsar-els-serveis-socials-a-traves-de-les-tic/*

EUROPEAN SECURITIES AND MARKETS AUTHORITY. (2016). *MIFID (II) AND MIFIR.* Recuperado el 28 de noviembre de 2016, desde: https://www.esma.europa.eu/policy-rules/mifid-ii-and-mifir

EY BUILDING A BETTER WORKING WORLD. (2016). Recuperado el 16 de noviembre de 2016, desde: http://www.ey.com/home

FAINÉ, I. (2017). La Obra Social 'La Caixa' cierra 2016 con una inversión de 500 millones. Recuperado el 2 de Abril de 2017, desde: http://cronicaglobal.elespanol.com/business/obra-social-caixa-cierra-2016-inversion-500-millones_65706_102.html

FOREIGN POLICY. (2012). The Most Dynamic Cities of 2025: An exclusive look at the 75 powerhouses of the coming urban revolution brought to you by FP in partnership with the McKinsey Global Institute. Recuperado el 15 de noviembre de 2014, desde: http://foreignpolicy.com/2012/08/07/the-most-dynamic-cities-of-2025/

FOZ, X. (2016). Bleandfintech, el sector financiero y la revolución de la tecnología*. Recuperado el 22 de diciembre de 2016, desde: http://www.rocajunyent.com/actualidad-publicaciones/bleandfintech-el-sector-financiero-y-la-revolucion-de-la-tecnologia-resumen-y-fotos/*

FRÉROT, A. (2017). Intelligent cities, inclusive cities? *World Economic Forum*. Recuperado el 2 de febrero de 2017, desde:
https://cdn.ampproject.org/c/s/cdn.relaymedia.com/amp/s/www.weforum.org/agenda/2017/01/intelligent-cities-inclusive-cities

GELIS, P. (2016). *BLE and FINTECH, el sector financiero y la revolución de la tecnología. Kantox.* Recuperado el 23 de diciembre de 2016, desde https://www.kantox.com/es/

GENERALITAT DE CATALUNYA, ACCIÓ. (2016). *Banc de coneixement empresarial: catàleg de finançament alternatiu*. Recuperado el 14 de noviembre de 2016, desde:
http://coneixement.accio.gencat.cat/web/portal/eines/-/custom_publisher/6UgO/285199084/Cataleg-de-finanament-alternatiu

GLOBAL IMPACT INVESTING NETWORK. (2017). What is Impact Investing? Recuperado el 28 de febrero de 2017, desde: http://www.thegiin.org/cgi-bin/iowa/resources/about/index.html

GONZÁLEZ, F. (2017). *El próximo paso en finanzas: la banca exponencial*. Recuperado el 5 de abril de 2017 https://www.bbvaopenmind.com/articulo/el-proximo-paso-en-finanzas-la-banca-exponencial/

GOÑI, J.J. (2008). Talento, tecnología y tiempo: los pilares de un progreso consciente para elegir un futuro. Recuperado el 20 de diciembre de 2015 en:
http://bdh.bne.es/bnesearch/biblioteca/Go%C3%B1i%20Zabala,%20Juan%20Jos%C3%A9;jsessionid=5DB983996C1F5309E6F37523A31EF270

GORDON-BLAKE, J. (2016). *social-impact-meets-fintech-techweek-chicago-reflections.* Pangea Money Transfer. Recuperado el 29/10/2016 en:
http://blog.gopangea.com/social-impact-meets-fintech-techweek-chicago-reflections

GUTIERREZ, A. (2014). 6 rasgos clave de los millennials, los nuevos consumidores. *México Forbes*. Recuperado el 14 de enero de 2017, desde:
http://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/#gs.LoELB_M

KI-MOON, B. (2015). Naciones Unidas: Objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado el el 28 de setiembre de 2015, desde: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/08/podemos-ser-la-primera-generacion-en-acabar-con-la-pobreza-asegura-ban-ki-moon/

LABRIEN, D. (2016). Social Responsibility Is Important to Millennial Consumers. TechcoRecuperado el 22 de noviembre de 2016, desde http://tech.co/social-responsibility-millennials-2016-10

LANDER, R. (2017). Así será la "bamca online" de Carrefour en Francia. Recuperado el 22 de marzo de 2017, desde:
http://www.expansion.com/empresas /banca/2017/03/22/58d18f91468aebcd598b45f5.html

LANDRUM, S. (2016). Why Millennials Care About Social Impact Investing.Forbes. Recuperado el 19 de diciembre de 2016, desde: http://www.forbes.com/sites/sarahlandrum/2016/11/04/why-millennials-care-about-social-impact-investing/#7ddd403b65fc**)**

LÁNZAME. (2017). *Crowdlending*, una tendencia entre las grandes empresas. Recuperado el 19 de febrero de 2017, desde:
http://lanzame.es/Crowdlending-tendencia-grandes-empresas/

LÓPEZ, E. (2016). ¿Qué es Fintech? Recuperado el 18 de noviembre de 2016, desde: https://www.Crowdlending.es/blog/que-es-fintech

MAESTRE, J. (2015). Qué es el Fintech, definición, sectores y ejemplos de startups. Comunidad IEBS. Recuperado el 2 de febrero de 2016, desde:
http://comunidad.iebschool.com/iebs/finanzas-2-0-y-control/que-es-fintech/

MCAULEY, D. y WEINER, S. (2015). The Millennial Generation and the Future of Finance: a Different Kind and Trust. Inno Tribe. Recuperado el 20 de setiembre de 2015, desde: https://innotribe.com/wp-content/uploads/2015/06/Millennials-and-Future-of-Finance_white-paper_Final.pdf

MARTÍN, I. (2014). Los Millenials no quieren a la Banca tradicional. Recuperado el 4 de mayo de 2014, desde:
http://www.ignasimartin.com/2014/03/los-millenials-no-quieren-la-banca.html?m=1

MCMANUS, B. (2016). fintech-and-mba-social-impact. Recuperado el 29 de octubre de 2016, desde http://www.whartonfintech.org/blog-archive/2016/2/16/fintech-and-mba-social-impact

MCMANUS, B. (2016). The Millennial Generation and the Future of Finance: A Different Kind of Trust. Wharton Fintech. Recuperado el 25 de febrero de 2016, desde:
http://www.whartonfintech.org/blog-archive/2016/2/10/the-millennial-generation-and-the-future-of-finance-a-different-kind-of-trust

MCKINSEY&COMPANY. (2012). Urban World: Cities and the rise of the consuming class. Recuperado el 16 de noviembre de 2014, desde: http://www.mckinsey.com/global-themes/urbanization/urban-world-cities-and-the-rise-of-the-consuming-class

MEZCUA, J. (2016). ¿Qué ha aportado el 'fintech' al sector de la financiación? Recuperado el 10 de noviembre de 2016, desde:
http://comunidad.iebschool.com/iebs/software-de-gestion/que-ha-aportado-el-fintech/

MICROBANK. (2017). Microcréditos emprendedores y negocios. Recuperado el 2 de Abril de 2017, desde:
https://www.microbank.com/productos/microcreditos/microcreditoparaemprendedores_es.html Miller,

M-LINKEDIN. (2016, Abr 18). *The Global Social Impact of FinTech*. Linckedin. Recuperat 29/10/2016 en: https://www.linkedin.com/pulse/global-social-impact-fintech-maggie-miller

MONCADA, J. (2016). Un horizonte prometedor y más colaborativo en la inversión de impacto. Bolsa Social. Recuperado 20 de diciembre de 2016, desde https://www.bolsasocial.com/blog/blog-inversion-de-impacto-social-coinversion/

MOOVERANG. (2016). Recuperado el 04 de noviembre de 2016, desde http://fintech.mooverang.es/

MUDALIAR, SCHIFF y BASS. (2016). Recuperado el 28 de noviembre de 2016, desde https://thegiin.org/knowledge/publication/annualsurvey2016

M4SOCIAL INCLUSIVE MOBILE. (2016). *Mundo M4Social: Te contamos lo último en tecnologia móvil enfocada al sector social.* Recuperado el 11 de noviembre de 2016, desdehttp://m4social.org/es

M4SOCIAL. (2017). Neix Tech4Social Lab: tecnologia per a col·lectius vulnerables. 23 de marzo de 2017, desde: http://m4social.org/ca/blog/neix-tech4social-lab-tecnologia-col%C2%B7lectius-vulnerables

NAVARRO, N. (2015). Ignasi Parody, El aumento de casos de salud mental en la Trinitat es alarmante: Entrevista con el director de la fundación de inserción laboral Trinijove. Recuperado el 18 de noviembre de 2016, desde: http://www.elperiodico.com/es/noticias/barcelona/aumento-casos-salud-mental-trinitat-alarmante-4198279

NÚÑEZ, V. (2005). *Participación y Educación social.* Recuperado el 26 de noviembre de 2016, desde http://www.projoven.gub.uy/Documentos/documentos.html

OBRA SOCIAL LA CAIXA, ESADE UNIVERSITAT RAMON LLULL, PWC. (2013). *Estudio sobre el presente y futuro del Tercer Sector social en un entorno de crisis*. Recuperado 15 de noviembre de 2016, desdehttp://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/2013-04_InformeTercerSector_final.pdf

PÉREZ, M. (2016) *¿Smart City? ¡Social Smart City!* Social Smart City Institute. Recuperado el 15 de junio de 2016, desde: http://www.smartscities.com/es/empresas/936-smart-city-social-smart-city

PETRUNO, T. (2014). *Beyond profits: Millennials embrace investing for social good*. Los Angeles Time. Recuperado el 2 de febrero de 2015, desde: http://www.latimes.com/business/la-fi-socially-conscious-investing-20141207-story.html

POSADZKI, A. (2016). *Fintech firms try to appeal to millennials' sense of social responsibility*. The Globe and mail: The Canadian Press. Recuperat 29 de octubre de 2016, desde: http://www.theglobeandmail.com/globe-investor/personal-finance/genymoney/fintech-firms-try-to-appeal-to-millennials-sense-of-social-responsibility/article30912833/

PRONOTICIAS. (2016). *Banco Santander. Aumentan las iniciativas con fines sociales en España*. Recuperado el 20 de setiembre de 2016, desde http://pronoticias.com/banco-santander-aumentan-las-iniciativas-con-fines-sociales-en-espana/

PWC, ESADE. LA CAIXA. (2014). *Estudio sobre el presente y futuro del Tercer Sector social en un entorno de crisis.* Recuperado 10 de Julio de 2014, desde: http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Emprendimiento_Social/Informe_Tercer_Sector_social_es.pdf

RAURELL, M. (2017*). Webinar: Fuentes de financiación de la empresa social y perfil del inversor*. Recuperado el 19 de febrero de 2017, desde: https://esade.adobeconnect.com/e3clmn0nnqq/event/event_info.html

REASON WHY *(2015).* Recuperado el 24 de octubre de 2015, desde: http://www.reasonwhy.es/reportaje/2015-el-ano-del-Crowdfunding

RED ESPAÑOLA DE CIUDADES INTELIGENTES. (2011). *Smart Cities por municipios.* Recuperado el 28 de abril de 2014, desde: http://www.redciudadesinteligentes.es/municipiosraiz/municipios/ampliar.php/Id_contenido/1237/

SANTANDER UNIVERSIDADES y YUZZ. (2017). Recuperado el 2 de abril de 2017, desde http://yuzz.org.es/que-es-yuzz/

SKINNER, C. (2015). Pasado, presente y futuro del dinero, la banca y las finanzas. Recuperado el 20 de noviembre de 2015, desde: https://www.bbvaopenmind.com/articulo/pasado-presente-y-futuro-del-dinero-la-banca-y-las-finanzas/?fullscreen=true

SMARTCITY. (2013). El Hierro se convierte en la primera Smart Island tras desplegar una red WiFi gratuita en 26 puntos de la Isla. Recuperado el 21 de setiembre de 2014, desde https://www.esmartcity.es/2013/03/25/el-hierro-se-convierte-en-la-primera-smart-island

SOCIAL EMPRENDE. (2015). *La inversión de impacto y el futuro del Sector*. Recuperado el 14 de abril de 2016, desde: http://www.socialemprende.org/la-inversion-de-impacto-y-el-futuro-del-sector/

SPENCER, M. (2016). Millennials, FinTech and the Failure of Corporate Banks. Recuperado el 27 de marzo de 2016, desde: https://www.linkedin.com/pulse/millennials-fintech-failure-corporate-banks-michael-spencer

TANA, F. (2013). *El crecimiento de la población mundial*. Recuperado el 15 de abril de 2014, desde: http://crecimientodelapoblacionmundial.blogspot.com.es/

TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA. (2016). *M4Social*. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, desde: http://www.m4social.org/es

TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA. (2016). *Les entitats presenten els seus 8 reptes i prioritats pels propers 2 anys*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, desde: http://tercersector.cat/noticies/les-entitats-socials-presenten-els-seus-8-reptes-i-prioritats-pels-propers-2-anys

TENDENCIAS DIGITALES. (2014). *Conecta tu marca con los millennials.* Recuperado el 24 de abril de 2014, desde: http://es.slideshare.net/carlosjimeneznet/conecta-tu-marca-con-los-millennials-31998237

TRILING GLOBAL INVEST WITH IMPACT. (2014*). Millennials and Impact Investing Go Hand in Hand*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2014, desde: http://www.trilincglobal.com/trilinc-blog/millennials-impact-investing-go-hand-hand/

VELÁSQUEZ, E. (2016). ONU Habitat por un mejor futuro urbano. Recuperado el 16 de diciembre de 2016, desde: http://es.unhabitat.org/mientras-no-cambie-el-modelo-de-produccion-urbana-tardaremos-en-llegar-a-ciudades-sin-desigualdades/

VERDÚ, R. (2017). *Smart city -Sí o Sí*. Recuperado el 2 de marzo de 2017, desde: https://cdn.ampproject.org/c/s/rafaelverdu.wordpress.com/2017/01/22/smart-city-si-o-si/amp/

WORLD STATS. (2016). Recuperado el 28 de mayo de 2017, desde: https://www.internetworldstats.com/stats.htm

WORLD ECONOMIC FORUM. (2015). *Global Agenda Council on the Future of Financing & Capital: The Future of FinTech A Paradigm Shift in Small Business Finance*. Commited to improving the state of the world. Recuperado el 27 de octubre de 2016, desde: https://www.weforum.org/

ANEXOS

Anexo 1. Metodología

En este apartado se explican aquellos métodos y técnicas que se han utilizado para conseguir sistematizar la información con el objetivo final de aportar datos relevantes para la elaboración de la investigación. Se trata pues, de argumentarcómo ha transcurrido esta parte del proceso del estudio para otorgar validez a las aportaciones que se han expuesto en el desarrollo del conocimiento con el fin de otorgar fiabilidad a las técnicas escogidas.

La investigación destaca por su carácter mixto, pues se realiza a partir deuna estrategia de recopilación de datos cuantitativos y también de valoraciones de tipo cualitativo. Por un lado, para los datos cuantitativos se ha acudido principalmente a fuentes secundarias, y por otro lado, los aspectos cualitativos a partir de entrevistas personales buscando la aproximación del posicionamiento técnico. Partiendo de la siguiente idea: "La comprensión de toda la riqueza y la complejidad de la realidad social hace imprescindible que se contemple tanto desde enfoques cuantitativos como cualitativos si se desea conseguir una adecuada comprensión, representación y análisis, ya que ambas perspectivas son complementarias" (Creswell, 2005).

Pensamos que debido a la naturaleza de la investigación el método mixto es el más apropiado y el que mejor se adapta a los objetivos que se plantean inicialmente en la investigación, consiguiendo así una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno. Al mismo tiempo permite una mejor "exploración y explotación" de los datos en tanto que se tiene en cuenta las multiplicidades de las observaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El sondeo se ha dado en un momento, periodo y tiempo determinado, y por lo tanto el alcance temporal ha sido sincrónico.

Técnicas de recogida de información

A continuación, trataremos de argumentar los motivos por los que se han escogido las diferentes técnicas, y qué posibilidades de trabajo nos han ofrecido. Con la puesta en práctica de estas técnicas nos situaríamos, en lo que denomina Greenwood (2006)

Modo de conocimiento II, ya que se trata de una investigación contextualizada en el que se incorpora la diversidad y la complejidad del entorno. Así mismo, para justificar el uso de las técnicas escogidas se ha acudido a autores especialistas en metodología como del Rincón, Latorre, Arnal, y Sans (1995), o referencias más actuales como (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Cabe destacar que ha sido fundamental realizar una aproximación teórica del fenómeno que se estudia y recurrir a las bases sobre las que se sustenta con el fin de conocer en profundidad los temas tratados. La fase de exploración y recogida de información nos ha permitido reconocer e identificar métodos, teorías, valores, y tendencias. La revisión de artículos científicos, lecturas específicas, la asistencia a conferencias, buscar experiencias consideradas buenas prácticas, la documentación oficial de las Administraciones, la información procedente de Centros investigadores competentes son un conjunto de conocimientos básicos en la investigación.

La entrevista

La técnica cualitativa principal para contrastar información, ampliar y dotar de una visión más realista se ha llevado a cabo un total de 10 entrevistas en profundidad con expertos de distintos ámbitos del sector social, financiero e institucional del entorno de la ciudad de Barcelona.

Se entiende la entrevista como un medio de relación y comunicación entre dos personas, mediante la cual el entrevistador obtiene información de primera mano de la persona entrevistada, a través de una serie de preguntas, generalmente abiertas (Coromina, Casacuberta i Quintana, 2000). Se conforma como una estrategia de recogida de información mediante una conversación intencional de cara a cara entre entrevistador y entrevistado, por lo tanto, se produce una interacción verbal, inmediata y personal.

Esta interacción permite la libre expresión del discurso motivacional y genuino del entrevistado (opiniones, valores, actitudes creencias, estereotipos, etc) como fuente de significado. Además, nos ofrece una perspectiva interna para interpretar la realidad, la percepción del sujeto expresada con sus palabras y complemento de lo no directamente observable.

Cabe decir, que la entrevista implica un grado de estructuración y busca una finalidad específica (a partir de un esquema más o menos directivo), con el fin de crear una situación bidireccional y asimétrica. El rol del entrevistador sería el de captar la información ofrecida y conducir el desarrollo de la entrevista a los objetivos pretendidos (por este motivo implica una preparación previa, no es una situación informal de diálogo).

Es importante subrayar que para la preparación de las entrevistas ha sido necesario todo un proceso previo de conocimiento en profundidad de las distintas temáticas.
La elaboración de la entrevista ha sido un proceso de maduración y de aprendizaje constante.

Modalidad de entrevista:

- Según el número de personas entrevistadas: Individual
- Según el Objetivo: de investigación
- Según el grado de estructuración: Semiestructurada. Se efectúa a partir de un guión previamente establecido, con los bloques temáticos generales que se han de cuestionar al interlocutor. Libertad para adaptar la formulación de las preguntas y de alterar la secuencia según la dinámica de la interacción.

Fases en la elaboración de la entrevista:

1. Descripción objetivos
2. Muestreo de las personas a entrevistar
3. Planificación del desarrollo de la entrevista
    1. 1Organización y secuencia de las preguntas
    1. 2Contenido y naturaleza de las preguntas
    1. 3Formulación de las preguntas

Se ha utilizado el análisis de contenido como técnica de interpretación de los textos obtenidos, de esta forma se "abren puertas al conocimiento de diversos tipos de aspectos y fenómenos de la vida social" (Andreu, 2003: 2). Otros autores lo clasifican como método para descubrir la significación de un mensaje (Gómez, 2000). Se basa entonces en la lectura de las transcripciones como instrumento de recogida de información, siguiendo el método científico que implica ser sistemático y objetivo.

Como característica propia de la técnica, indicar que ésta se combina intrínsecamente con la observación, la producción de datos y su interpretación, diríamos por tanto que texto y contexto son aspectos fundamentales del análisis de contenido.

En nuestro caso nos situamos en un análisis de tipo cualitativo y, por tanto, centrado tanto en el contenido latente como en el manifiesto, ya que el objetivo no es sólo identificar ideas literales sino la asociación entre estas.

El objetivo de las entrevistas en profundidad es captar la visión de los expertos y su experiencia personal. Se pretende pues, identificar elementos y conceptos claves para reflexionar en torno a los diferentes apartados de conocimiento: *Smart City*, Tercer Sector Social, sector financiero tradicional y alternativo.

El texto que se extrae de la entrevista ha sido registrado gracias a la grabación de audio acompañada de la toma de notas, previo consentimiento informado, que facilitó la codificación del documento y el análisis de las interpretaciones o la inferencia, para luego explicar en el apartado de resultados las deducciones.

En los anexos posteriores se detalla cada una de las entrevistas incluyendo presentación de cada uno de los protagonistas, la preparación previa de cada una de ellas, así como la transcripción de las mismas. A continuación, una presentación previa indicando los diferentes bloques de información:

Tercer Sector Social

Sr. Jordi Picas Vilà / Director General a Fundación *Intermedia (Grupo Suara)*

Sr. Ignacio Parody Núñez / *Presidente Fundación Trinijove*

Sr. Raimon Martínez González / *Director General Fundació Futur*

Sr. Jordi Pascual Pèlach / *Responsable Innovación "Taula Tercer Sector"*

Sector Financiero

Sr. Gonzalo Rodríguez Rodríguez / Director de Transformación Digital de BBVA España.

Sr. Eloi Noya / CoFundador Loanbook (Crowdlending)

Sr. Matthieu Van Haperen / Director General Ecrowd! (Crowdimpact)

Ciudad/ Institucional

Sr. Daniel Marco / Director General SmartCatalonia (Generalitat de Cataluña)

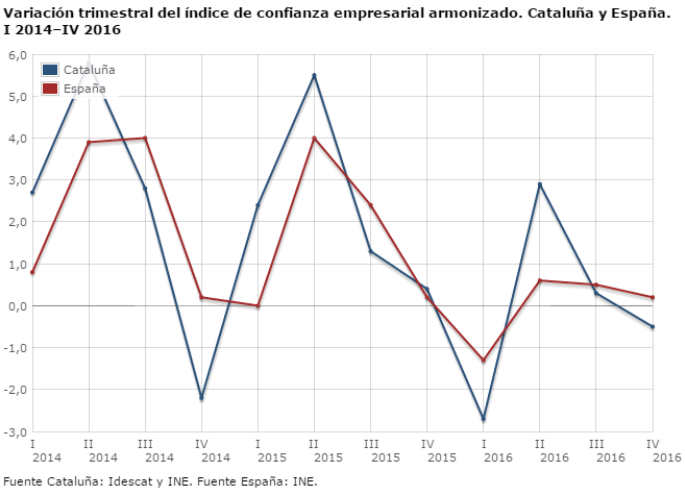
Sr. Ramón Lamiel Villaró / Gerente IMD (Ayuntamiento de Barcelona)

Sra. Isabel Sierra Navarro / Proyectos "Benestar" (Diputación de Barcelona)

Las entrevistas que han sido descritas anteriormente, han sido transcritas a partir del anexo 34 hasta el anexo 42 de este mismo documento.

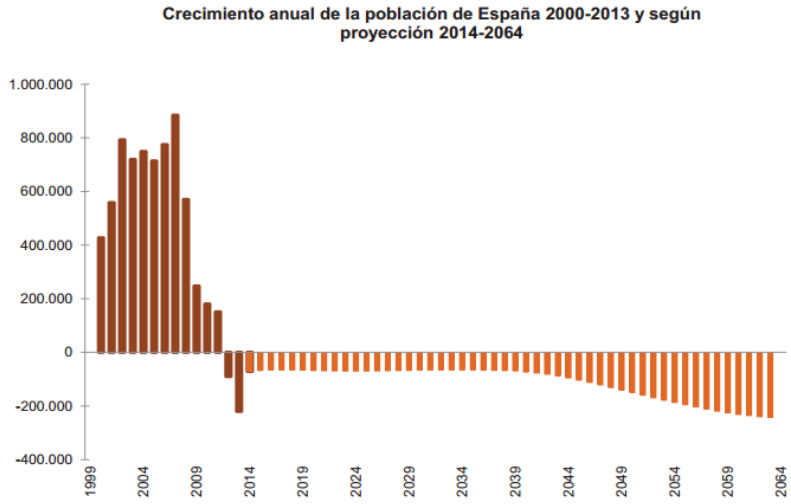
Anexo 2. Índice de confianza empresarial armonizado.

En este anexo se tiene en cuenta el índice de confianza empresarial armonizado y se hace una valoración trimestral del mismo tanto en Cataluña como en España durante los años 2014 al 2016.



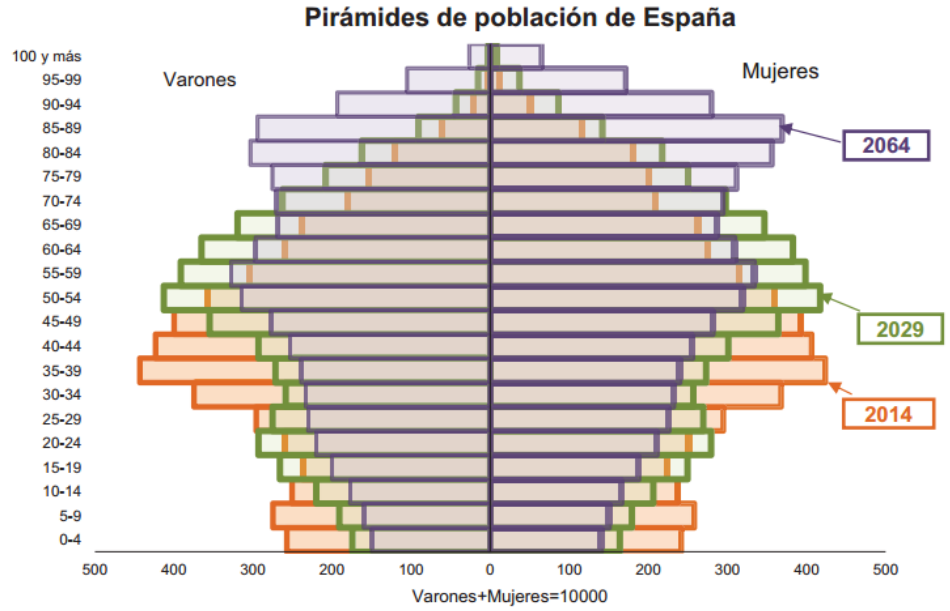
Anexo 3. Crecimiento Anual de la población de España.

Se hace una proyección y se analiza el crecimiento anual de la población en España durante los años 2000-2013.



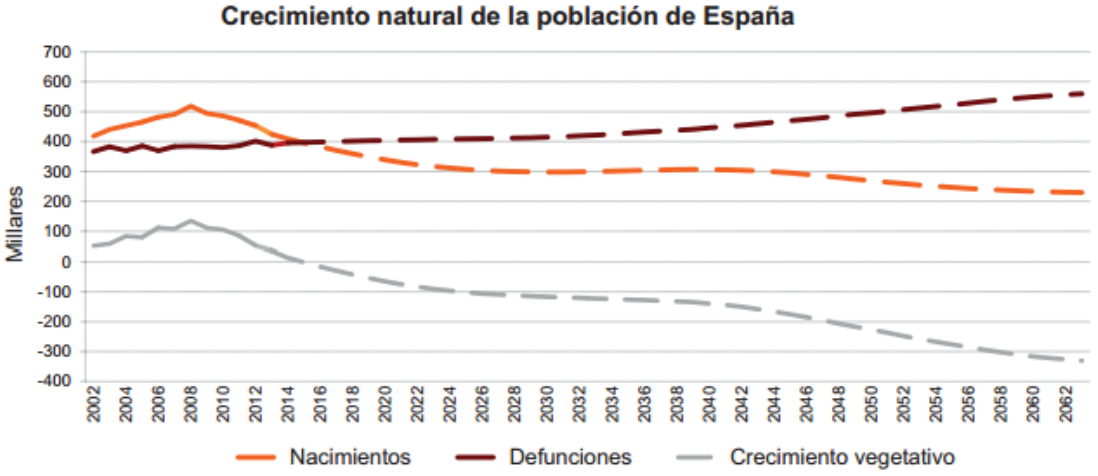
(Instituto Nacional de Estadística, 2014)

Anexo 4. Pirámide invertida española en proyección.



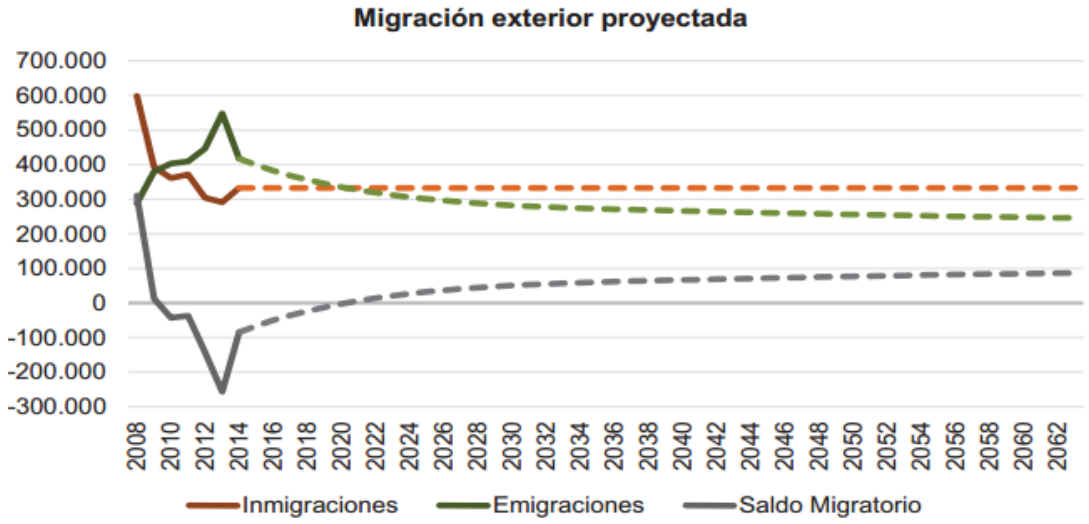
(Instituto Nacional Estadística, 2014)

Anexo 5. Crecimiento natural de la población español.a 2002-2064.



(Instituto Nacional Estadística, 2014)

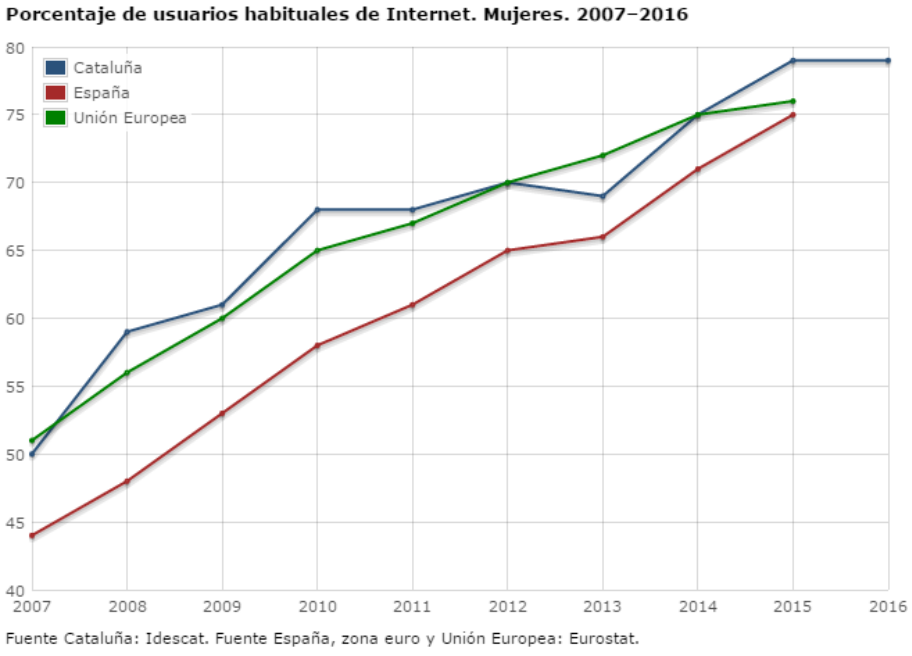
Anexo 6. Migración exterior proyectada 2062 en España



(Instituto Nacional de Estadística, 2014)

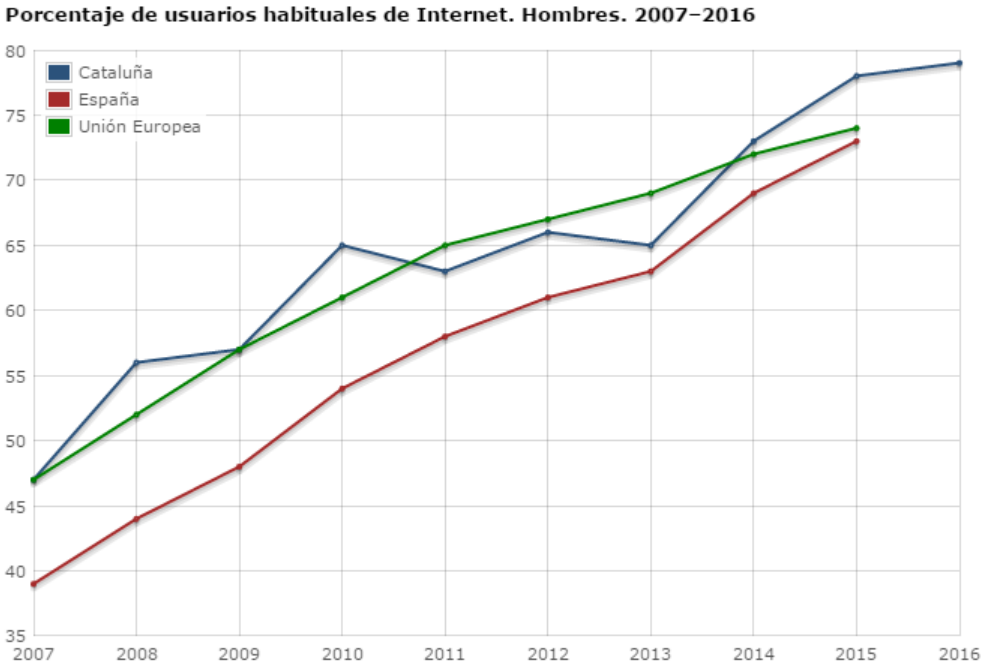
Anexo 7. Uso de internet en Cataluña, España y Unión Europea.

En la siguiente gráfica está representado el número de mujeres que durante los años 2007-2016 hacen uso de internet en Cataluña, en España y en la Unión Europea.



Anexo 8. Uso de internet en Cataluña, España y Unión Europea.

Al igual que en la anterior gráfica, en este anexo se hace el estudio del uso de internet pero en relación a los hombres durante los años 2007-2016.



Anexo 9. Ficha descripción plataformas Fintech españolas

SEED&CLICK

Contacte:

C. Baldiri Reixac, 4-8, of. TI03B7 Tel. 933 622 379
Parc Científic de Barcelona seedandclick.com
08028 Barcelona

Altres dades

Import mínim per inversor: 10€
Equip: 2
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 120
Nombre d'operacions tancades 2014: 15
Inversió total mobilitzada 2014: 50.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: 10.000€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: tots, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: recompensa i donació

Observacions

Plataforma en línia de finançament col·lectiu per empreses de recent creació o projectes empresarials de qualsevol sector, amb necessitat financera per créixer.

Empreses:

Empresa	POSTUMER	ARTISTS FIRST	PLAYWITHME	CASAL DELS INFANTS	CLUBSQ
Sector	Indústries basades en l'experiència	Indústries basades en l'experiència	Indústries relacionades amb el disseny	Indústries basades en l'experiència	Indústries basades en l'experiència
Web	postumer.com	100gigproject.com	playwithme.be	casaldelsinfants.org	clubsq.com
Inversió	5.000€	500€	500€	500€	500€

ULULE

Contacte:

C. Bailèn, 11 Tel. 671 085 758
08010 Barcelona es.ulule.com

Altres dades

Import mínim per inversor: 5€
Equip: 1
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 13.156
Nombre d'operacions tancades 2014: n. d.
Inversió total mobilitzada 2014: 12.866.042€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: 5.000€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: tots, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Europa
Instrument: recompensa i donació

Observacions

És una plataforma de finançament col·lectiu de donació i recompensa d'àmbit europeu que accepta tot tipus de projectes innovadors, creatius i/o socials, en la qual a diari milers d'idees troben finançament gràcies als mecenes.

Empreses:

Empresa	NOOB	MUSÉE D'ORSAY	MAGRUNNER
Sector	Indústries basades en l'experiència	Indústries basades en l'experiència	Indústries de mobilitat sostenible
Web	es.ulule.com/noob-le-film/	es.ulule.com/courbet/	es.ulule.com/magrunner/
Inversió	641.046€	155.374€	110.744€

Contacte:

C. Ernest Lluch, 32, torre TCM2, planta 4
08302 Mataró

Tel. 931 696 555
info@verkami.com
verkami.com

VERKAMI

Altres dades

Import mínim per inversor: 1 €
Equip: 6
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 3.863
Nombre d'operacions tancades 2014: 2.674
Inversió total mobilitzada 2014: 4.830.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: a partir de 500€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: indústries basades en l'experiència, indústries relacionades amb el disseny i indústries de la salut
Àmbit geogràfic: tot el món
Instrument: recompensa i donació

Observacions

Són una alternativa als models tradicionals de finançament per a artistes, creadors, dissenyadors, col·lectius, etc., basada en la complicitat amb el públic. Són una eina molt potent i multiidioma en contínua evolució i assessorament personalitzat. Els projectes a Verkami tenen una taxa d'èxit superior al 70%, única entre les grans plataformes de micromecenatge.

Empreses:

Empresa	DOCUMENTAL L'ENDEMÀ	SUBMARÍ ICTINEU 3	INTERPRETANT LA CUINA CATALANA	BLOOVS	CRÍTIC
Sector	Indústries basades en l'experiència	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries basades en l'experiència	Indústries relacionades amb el disseny	Indústries basades en l'experiència
Web	lendema.cat	ictineu.net	infima-edit.es	bloovsbarcelona.com	elcritic.cat
Inversió	348.000€	61.000€	30.000€	10.000€	45.000€

Contacte:

C. Almogàvers, 165
08018 Barcelona

Tel. 935 532 412
emprendedores@bihoop.com
bihoop.com

BIHOOP VENTURES, SL

Altres dades

Import mínim per inversor: 1.000€
Equip: 1
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 7
Nombre d'operacions tancades 2014: 3
Inversió total mobilitzada 2014: 300.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 50.000€ a 250.000€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: tots, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: capital

Observacions

Plataforma d'inversió en línia per a emprenedors i pimes amb projectes tecnològics, prèviament seleccionats. A més, disposa d'una xarxa social per potenciar l'ecosistema emprenedor. A Bihoop «connecten talent i capital per a la generació i el creixement de projectes emprenedors».

crowdcube
Inspiring Investment

Contacte:

C. Rosselló, 216, pis 11
08008 Barcelona

Tel. 933 487 322
crowdcube.es

CROWDCUBE

Altres dades

Import mínim per inversor: 10€
Equip: 54
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 1.284
Nombre d'operacions tancades 2014: 105
Inversió total mobilitzada 2014: 48.700.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 2.000€ a 4.000€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: indústries de mobilitat sostenible
Àmbit geogràfic: Espanya i Regne Unit
Instrument: capital

Observacions

Crowcube és la primera plataforma de finançament col·lectiu d'inversió aprovada per un organisme regulador europeu. Crowdcube Spain és la filial espanyola de Crowdcube Ltd. Ofereix finançament i visibilitat internacional a totes les empreses finançades en la plataforma.

Empreses:

Empresa	HEMAV	ZANK	IBERIC BOX	SEEDBOX	EUREKA STARTUPS
Sector	Sistemes industrials	Indústries basades en l'experiència	Alimentació	Alimentació	Indústries de mobilitat sostenible
Web	hemav.com	zank.com.es	ibericbox.com	seedboxhuertosurbanos.es	eureka-startups.com
Inversió	450.000€	245.000€	92.000€	210.000€	50.000€

funds4science
Life Science Equity Krowdfunding

Contacte:

Pl. Gal·la Placídia, 1, 9è, porta 2,
esc. A. 08006 Barcelona

Tel. 690 147 796
funds4science.com

FUNDS 4 SCIENCE, SL

Altres dades

Import mínim per inversor: 1.000€
Equip: 4
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 0
Nombre d'operacions tancades 2014: 0
Inversió total mobilitzada 2014: 0€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 200.000€ a 500.000€
Fase: arrencada
Sector: indústries de la salut
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: capital

Observacions

Es constitueix al 2015 com a evolució del model d'èxit de Funds 4 Research. Ja està començant a rebre projectes que està analitzant.

THE CROWD ANGEL

Contacte:

C. dels Cavallers, 50
08036 Barcelona

Tel. 931 878 668
thecrowdangel.com

Altres dades

Import mínim per inversor: 3.000€
Equip: 3
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 300
Nombre d'operacions tancades 2014: 1
Inversió total mobilitzada 2014: 500.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 100.000€ a 300.000€
Fase: llavor
Sector: indústries de mobilitat sostenible
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: capital

Observacions

The Crowd Angel és la primera plataforma en línia que permet invertir de forma professional en una selecció de plataformes de recent creació, amb un elevat potencial de creixement i acompanyament als inversors en el seguiment de les participades.

Empreses:

Empresa	ANPRO21	SELFPACKAGING	A CROWD OF MONSTERS	POPPLACES	U!DANCE
Sector	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible
Web	brandrain.com	selfpackaging.es	acrowdofmonsters.com	es.popplaces.com	udance.es
Inversió	290.000€	198.000€	300.000€	204.000€	150.000€

Antai Business Angels

Contacte:

C. València, 333, baixos
08009 Barcelona

Tel. 902 734 050
blog.antai-ban.com

ANTAI BUSINESS ANGELS NETWORK

Altres dades

Capacitat d'inversió: entre 600.000€ i 900.000€
Equip: 20
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 10
Nombre d'operacions tancades 2014: 5
Inversió total mobilitzada 2014: 4.000.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 600.000€ a 900.000€
Fase: llavor
Sector: indústries de mobilitat sostenible
Àmbit geogràfic: Espanya, França, Itàlia i Amèrica Llatina
Fòrum: trimestral

Observacions

Inverteixen en projectes en fase de llavor, aportant finançament i suport a emprenedors en la seva gestió mitjançant els socis i la xarxa de mentors, incrementant les possibilitats d'èxit i participant dels beneficis resultants.

Empreses:

Empresa	WALLAPOP	CHICPLACE	FANCYBOX	ELCODI	SHOPERY
Sector	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible
Web	wallapop.com	chicplace.com	fancybox.com	elcodi.io	shopery.com

SeedRocket

Contacte:

C. Llacuna, 162-164, box 102
Barcelona Activa
08018 Barcelona

Tel. 935 516 284
info@seedrocket.com
seedrocket.com

ASSOCIACIÓ SEEDROCKET ANGELS

Altres dades

Capacitat d'inversió: 1.000.000€
Equip: 3
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 200
Nombre d'operacions tancades 2014: 5
Inversió total mobilitzada 2014: 250.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 20.000€ a 150.000€
Fase: llavor
Sector: indústries de mobilitat sostenible
Àmbit geogràfic: Espanya
Fòrum: semestral

Observacions

És una acceleradora que aglutina els mentors que han tingut èxit prèviament amb altres projectes emprenedors i mentoritzen i inverteixen els seus propis diners com a àngels inversors en fases inicials en projectes que ja tenen un producte al mercat.

Empreses:

CHICFY kantox Tomorrow's FX today Teambox offerum marfeel

Empresa	CHICFY	KANTOX	TEAMBOX	OFFERUM	MARFEEL
Sector	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible
Web	chicfy.com	kantox.com	redbooth.com	offerum.com	marfeel.com

BAGi

Contacte:

Pl. Poeta Marquina, 2, pral.
17002 Girona

Tel. 619 169 339
info@gmail.com
bagi.cat

BAGI INVERSIONS, SL

Altres dades

Capacitat d'inversió: n. d.
Equip: 10
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 0
Nombre d'operacions tancades 2014: 0
Inversió total mobilitzada 2014: 0€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 5.000€ a 500.000€
Fase: llavor i arrencada
Sector: tots, excepte financer i indústries de la salut
Àmbit geogràfic: Catalunya
Fòrum: trimestrals

Observacions

Plataforma de recent creació que busca projectes innovadors, amb alt potencial de creixement i de les comarques gironines. Als emprenedors ofereixen els contactes i coneixements necessaris per donar l'impuls als seus projectes i possibilitats de creixement. I als inversors els donen acompanyament i assessorament en les seves inversions.

BCN BUSINESS ANGELS

Contacte:

Av. Diagonal, 442 bis, pral.
08037 Barcelona

Tel. 932 701 691
info@bcnba.com
bcnba.com

BCN BUSINESS ANGELS, SL

Altres dades

Capacitat d'inversió: 4.400.000€
Equip: 4
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 337
Nombre d'operacions tancades 2014: 4
Inversió total mobilitzada 2014: 405.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 5.000€ a 500.000€
Fase: arrencada i expansió
Sector: totes, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Unió Europea
Fòrum: bimensual

Observacions

Busquen projectes amb un model de negoci provat i amb primeres vendes, escalables i visió internacional. Serveis als emprenedors: assessorament, revisió de la documentació, recerca de finançament i d'aliances, etc. Serveis als inversors: accés a projectes viables que permetin diversificar la cartera d'inversions i suport en la negociació i la inversió.

Empreses:

Empresa	KIDDY'S WORLD	APARCA&GO	TCKUC RETAIL	SWT	LVP
Sector	Indústries basades en l'experiència	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries relacionades amb el disseny	Química, energia i recursos	Indústries basades en l'experiència
Web	kiddysbox.com	aparcandgo.com	tailor.es	n. d.	lvp.es
Inversió	250.000€	500.000€	65.000€	400.000€	250.000€

BANC
BUSINESS ANGELS NETWORK DE CATALUNYA

Contacte:

C. Veneçuela, 103, 1r pis (22@)
08019 Barcelona

Tel. 932 667 067
info@bancat.com
bancat.com

BUSINESS ANGELS NETWORK DE CATALUNYA (BANC)

Innovant en la cultura del finançament de les empreses

Altres dades

Capacitat d'inversió 2015: 20.300.000€
Equip: 3
Nombre de projectes gestionats 2014: 123
Nombre d'operacions tancades 2014: 5
Inversió mobilitzada 2014: 810.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: 162.000€
Fase: llavor i arrencada
Sector: tots, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Catalunya i Espanya
Fòrum: trimestral

Observacions

BANC és la primera xarxa d'inversors privada de l'Estat. Des de la seva creació l'any 2002 fins al 2014, s'han tancat 46 operacions, amb un volum de d'inversió total de 6,61 milions d'euros. És imprescindible aportar un pla d'empresa i una proposta d'inversió per accedir als inversors de BANC.

Empreses:

Empresa	BCN INNOVA	MINORYX THERAPEUTICS	TEST MOTORS	ROOMTAB SYSTEMS	BILLAGE
Sector	Indústries de la salut	Indústries de la salut	Sistemes industrials	Indústries basades en l'experiència	Indústries basades en l'experiència
Web	bcninnova.com	minoryx.com	testmotors.com	roomtab.com	billage.es

Contacte:

C. Balmes, 305, entr., 4a
08006 Barcelona

Tel. 935 342 122
corporate@ship2b.org
ship2b.org

COMUNITAT B-FUNDERS DE SHIP2B

Altres dades

Capacitat d'inversió: entre 500.000€ i 1.000.000€
Equip: 10
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 9
Nombre d'operacions tancades 2014: 2
Inversió total mobilitzada 2014: 200.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: 100.000€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: tots, sempre que tingui a la vegada un doble impacte social i econòmic
Àmbit geogràfic: Catalunya i Espanya
Fòrum: quadrimestral

Observacions

B-Funders de Ship2B neix el 2014 com la primera xarxa d'inversió d'impacte a Catalunya i Espanya. La inversió d'impacte és una estratègia d'inversió que busca de forma deliberada un retorn financer i un impacte social mesurables. Ofereix als seus membres un espai d'aprenentatge, *networking* i inversió en empreses d'impacte social.

Empreses:

Empresa	**PORTAL BERGUEDÀ EMPRESA D'INSERCIÓ, SL**
Sector	Alimentació
Web	deliciesdelbergueda.cat
Inversió	96.000 €

Contacte:

Pl. Gal·la Placídia, 32
08006 Barcelona

Tel. 934 161 604
economistesban@coleconomistes.cat
coleconomistes.cat

ECONOMISTES BAN

Altres dades

Capacitat d'inversió: 3.950.000€
Equip: 6
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 184
Nombre d'operacions tancades 2014: n. d.
Inversió total mobilitzada 2014: n. d.

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 25.000€ a 250.000€
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: tots, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Catalunya, Espanya i Unió Europea
Fòrum: bimensual

Observacions

Han prioritzat donar suport a l'acompanyament i tutela dels projectes dels emprenedors, orientant-los fins a la presentació als fòrums d'inversió. La Xarxa ofereix serveis com: validació de la idea de negoci, avantatge competitiu de la proposta de valor, revisió del pla de negoci i reformulació del projecte per fer-lo invertible, orientació en la valoració de la companyia i, arribat el cas, l'assignació de tutors i mentors.

EIX Entrepreneur Investor eXchange Technova

Contacte:

C. Sant Joan de la Salle, 42
08022 Barcelona

Tel. 932 902 496
eixtechnova.org

EIX TECHNOVA

Altres dades

Capacitat d'inversió: 4.500.000€
Equip: 2
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 175
Nombre d'operacions tancades 2014: 3
Inversió total mobilitzada 2014: 225.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 25.000€ a 300.000€
Fase: llavor i arrencada
Sector: indústries de mobilitat sostenible
Àmbit geogràfic: Catalunya i Espanya
Fòrum: semestral

Observacions

Busquen projectes de base tecnològica que siguin atractius, innovadors, escalables, amb un equip compromès i complementari. Serveis d'assessorament i orientació als emprenedors per presentar davant dels inversors, i orientació durant les negociacions.

Empreses:

Empresa	CHICPLACE	UDUNIA	IMICROQ
Sector	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries de la salut
Web	chicplace.com	udunia.com	imicroq.com
Inversió	25.000€	150.000€	50.000€

ESADE BAN BUSINESS ANGELS NETWORK

Contacte:

Av. Pedralbes, 60-62
08034 Barcelona

Tel. 935 530 217
esadealumni@esade.edu
esadealumni.net

ESADE BAN

Xarxa d'inversors privats d'ESADE alumni

Altres dades

Capacitat d'inversió: de 2.000.000€ a 4.000.000€
Equip: 2
Nombre de sol·licituds gestionades 2014: 700
Nombre d'operacions tancades 2014: 27
Inversió total mobilitzada 2014: 3.200.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 20.000€ a 50.000€
Fase: llavor
Sector: indústries de la salut, indústries de mobilitat sostenible i indústries basades en l'experiència
Àmbit geogràfic: tot el món
Fòrum: bimensual

Observacions

Centrats en emprenedors amb empreses de recent creació, innovadores i amb alt potencial de creixement. La xarxa destaca per la coinversió entre els inversors mitjançant la sindicació d'operacions i la formació a través de l'Escola de Business Angels d'ESADE.

Empreses:

Empresa	WUAKI.TV	NOTEGAPHY	SIGNATURIT	RED POINTS	GOLDEMAR SOLUTIONS
Sector	Indústries basades en l'experiència	Indústries de mobilitat sostenible	Sistemes industrials	Indústries de mobilitat sostenible	Química, energia i recursos
Web	wuaki.tv	notegraphy.com	signaturit.com	redpoints.com	goldemar.com
Inversió	330.000€	400.000€	350.000€	300.000€	300.000€

BULLNET CAPITAL

Contacte:

P.º del Club Deportivo, 1, ed. 3
Parque Empresarial La Finca
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Tel. 917 997 206
grupobullnet.com

Altres dades

Volum del fons: 38.000.000 €
Equip: 4
Nombre d'inversions realitzades 2014: 0
Inversió total mobilitzada 2014: 0 €

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 2.000.000 € a 5.000.000 €
Fase: llavor, arrencada i expansió
Sector: sistemes industrials, indústries de mobilitat sostenible, indústries de la salut i indústries basades en l'experiència
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: capital
Coinversió: sí

Observacions

Busquen empreses de l'àmbit tecnològic o de tecnologies industrials amb un model de negoci B2B, de propietat intel·lectual pròpia i disrupció o diferenciació substancial referent a la tecnologia.

Empreses:

Empresa	ANAFOCUS	VISURE	CODICESOFTWARE	DIGITAL LEGENDS	ZHILABS
Sector	Sistemes industrials	Sistemes industrials	Sistemes industrials	Indústries basades en l'experiència	Sistemes industrials
Web	anafocus.com	visuresolutions.com	plasticscm.com	digital-legends.com	zhilabs.com

CAIXA CAPITAL BIOMED, SCR

Contacte:

Av. Diagonal, 613, planta 3
08028 Barcelona

Tel. 934 094 060
info@caixacapitalrisc.es
caixacapitalrisc.es/ca

Altres dades

Volum del fons: 17.000.000 €
Equip: 25
Nombre d'inversions realitzades 2014: n. d.
Inversió total mobilitzada 2014: n. d.

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 200.000 € a 3.000.000 €
Fase: arrencada
Sector: indústries de la salut
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: capital
Coinversió: sí

Observacions

Sectors prioritaris: tecnologia mèdica, noves teràpies, diagnòstic i serveis. Principalment inverteix en sèries A, tant liderant l'operació com formant part d'un sindicat inversor. Durant el 2014 s'ha aixecat un nou fons, de 35 milions d'euros, amb una mida d'inversió aquest cop de 300 mil euros a 4,5 milions d'euros.

Empreses:

Empresa	STAT DIAGNOSTICA	INTEGRATED MIROSYSTEMS FOR QUALITY OF LIFE	LABORATORIS SANIFIT, SL	SAGETIS BIOTECH, SL	SMART SOLUTIONS TECHNOLOGIES, SL
Sector	Indústries de la salut	Indústries de la salut	Indústries de la salut	Indústries de la salut	Indústries de la salut
Web	stat-diagnostica.com	imicroq.com	sanifit.com	sagetis-biotech.com	nuubo.com

COMPAS
PRIVATE EQUITY

Contacte:

Av. Diagonal, 442 bis, pral.
08037 Barcelona

Tel. 933 685 640
info@compaspe.es
compaspe.es

COMPAS PRIVATE EQUITY

Altres dades

Volum del fons: 10.000.000€
Equip: 20
Nombre d'inversions realitzades 2014: 4
Inversió total mobilitzada 2014: 1.000.000€

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: 500.000€
Fase: expansió
Sector: tots, excepte immobiliari i financer
Àmbit geogràfic: Catalunya i Espanya
Instrument: capital i préstec participatiu
Coinversió: sí

Observacions

Serveis corporatius, per a la recerca de socis industrials *due diligence* financera i legal, contractes i pactes de socis. També col·laboren en l'obtenció de finançament conjunt amb les entitats financeres.

Empreses:

Empresa	DECAPULP	BISBAL SIB	WEBCONCURSAL	U-DANCE
Sector	Alimentació	Sistemes industrials	Indústries de mobilitat sostenible	Indústries basades en l'experiència
Web	decapulp.com	bisbalsib.com	webconcursal.com	udance.es
Inversió	600.000€	n. d.	150.000€	10.000€

Faraday
Venture Partners

Contacte:

Pl. Carlos Trías Bertrán, 4
28020 Madrid

proyectos@faraday.es
faraday.es

FARADAY VENTURE PARTNERS

Altres dades

Volum del fons: n. d.
Equip: 5
Nombre d'inversions realitzades 2014: 18
Inversió total mobilitzada 2014: n. d.

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: 208.300€
Fase: arrencada i expansió
Sector: indústries de la salut i indústries basades en l'experiència
Àmbit geogràfic: Espanya
Instrument: capital i préstecs participatius convertibles
Coinversió: sí

Observacions

Club d'inversors privats que han invertit 2,5 milions d'euros el 31 de desembre de 2014. Inversors oberts a noves oportunitats.

Empreses:

Empresa	MEDPRIVÉ
Sector	Indústries de mobilitat sostenible
Web	medprive.com

healthequity | s.c.r.

Contacte:

Pg. de la Bonanova, 47
08017 Barcelona

Tel. 935 678 835
healthequity.es

HEALTHEQUITY, SCR, SA

Altres dades

Volum del fons: 10.500.000€
Equip: 3
Nombre d'inversions realitzades 2014: 3
Inversió total mobilitzada 2014: n. d.

Criteris d'inversió

Import mitjà de la inversió: de 500.000€ a 1.000.000€
Fase: llavor i arrencada
Sector: indústries de la salut
Àmbit geogràfic: Catalunya i Espanya
Instrument: capital
Coinversió: sí

Observacions

Fons de Capital Risc promogut pel Col·legi de Metges de Barcelona i el Grup Financer Riva i García, especialitzat en projectes en la fase inicial del sector salut: biotecnologia, dispositius mèdics i serveis sanitaris.

Empreses:

Empresa	NLIFE THERAPEUTICS, SL	LABORATORIS SANIFIT, SL	MINORYX THERAPEUTICS, SL
Sector	Indústries de la salut	Indústries de la salut	Indústries de la salut
Web	n-life.es	sanifit.com	minoryx.com

Anexo 10. Crecimiento del PIB real europeo.

La siguiente tabla, con los datos obtenidos en Eurostat durante el año 2015, está representada en porcentaje y en relación con el cambio en comparación con el año anterior y teniendo en cuenta un promedio 2004-14.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Average 2004–14
EU-28	2.5	2.0	3.4	3.1	0.5	-4.4	2.1	1.7	-0.5	0.0	1.3	0.9
Euro area (EA-19)	2.2	1.7	3.3	3.1	0.5	-4.5	2.0	1.6	-0.8	-0.4	0.9	0.7
Belgium	3.4	1.9	2.6	3.0	1.0	-2.6	2.5	1.6	0.1	0.3	1.1	1.1
Bulgaria	6.6	6.0	6.5	6.9	5.8	-5.0	0.7	2.0	0.5	1.1	*1.7*	*2.5*
Czech Republic	4.9	6.4	6.9	5.5	2.7	-4.8	2.3	2.0	-0.8	-0.7	2.0	2.1
Denmark	2.6	2.4	3.8	0.8	-0.7	-5.1	1.6	1.2	-0.7	-0.5	1.1	0.4
Germany	1.2	0.7	3.7	3.3	1.1	-5.6	4.1	3.6	0.4	0.1	1.6	1.3
Estonia	6.5	9.5	10.4	7.9	-5.3	-14.7	2.5	8.3	4.7	1.6	2.1	2.4
Ireland	4.6	5.7	5.5	4.9	-2.6	-6.4	-0.3	2.8	-0.3	0.2	4.8	1.4
Greece	5.0	0.9	5.8	3.5	-0.4	-4.4	-5.4	*-8.9*	*-6.6*	*-3.9*	*0.8*	*-2.0*
Spain	*3.2*	*3.7*	*4.2*	*3.6*	*1.1*	*-3.6*	*0.0*	*-0.6*	*-2.1*	*-1.2*	*1.4*	*0.6*
France	2.8	1.6	2.4	2.4	0.2	-2.9	2.0	2.1	0.3	0.3	0.4	0.9
Croatia	4.1	4.2	4.8	5.2	2.1	-7.4	-1.7	-0.3	-2.2	-0.9	-0.4	0.3
Italy	1.6	0.9	2.0	1.5	-1.0	-5.5	1.7	0.6	-2.8	-1.7	-0.4	-0.5
Cyprus	4.4	3.9	4.5	4.9	3.6	-2.0	1.4	0.3	-2.4	*-5.4*	*-2.3*	*0.6*
Latvia	8.9	10.2	11.6	9.8	-3.2	-14.2	-2.9	5.0	4.8	4.2	2.4	2.5
Lithuania (*)	:	:	7.4	11.1	2.6	-14.8	1.6	6.1	3.8	3.3	2.9	2.4
Luxembourg (*)	4.9	4.1	4.9	6.5	0.5	-5.3	5.1	2.6	-0.2	2.0	:	2.2
Hungary	4.8	4.3	4.0	0.5	0.9	-6.6	0.8	1.8	-1.5	1.5	3.6	0.9
Malta	0.4	3.8	1.8	4.0	3.3	-2.5	3.5	2.3	2.5	2.7	3.5	2.5
Netherlands	1.9	2.3	3.8	4.2	2.1	-3.3	1.1	1.7	*-1.6*	*-0.7*	*0.9*	*1.0*
Austria	2.7	2.1	3.4	3.6	1.5	-3.8	1.9	3.1	0.9	0.2	0.3	1.3
Poland	5.1	3.5	6.2	7.2	3.9	2.6	3.7	4.8	1.8	1.7	3.4	3.9
Portugal	1.8	0.8	1.6	2.5	0.2	-3.0	1.9	-1.8	-4.0	*-1.6*	*0.9*	*-0.3*
Romania	8.4	4.2	8.1	6.9	8.5	-7.1	-0.8	1.1	0.6	*3.4*	*2.8*	*2.7*
Slovenia	4.4	4.0	5.7	6.9	3.3	-7.8	1.2	0.6	-2.6	-1.0	2.6	1.2
Slovakia	5.2	6.5	8.3	10.7	5.4	-5.3	4.8	2.7	1.6	1.4	2.4	3.8
Finland	3.9	2.8	4.1	5.2	0.7	-8.3	3.0	2.6	-1.4	-1.3	-0.1	0.7
Sweden	4.3	2.8	4.7	3.4	-0.6	-5.2	6.0	2.7	-0.3	1.3	2.1	1.7
United Kingdom	2.5	2.8	3.0	2.6	-0.3	-4.3	1.9	1.6	0.7	1.7	2.8	1.2
Iceland	8.2	6.0	4.2	9.7	1.2	-5.1	-3.1	2.4	1.3	3.6	1.9	2.1
Norway	4.0	2.6	2.4	2.9	0.4	-1.6	0.6	1.0	2.7	0.7	2.2	1.4
Switzerland (*)	2.8	3.0	4.0	4.1	2.3	-2.1	3.0	1.8	*1.1*	*1.9*	:	*2.1*
FYR of Macedonia	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
Albania	:	:	:	:	:	*3.4*	*3.7*	*2.5*	*1.6*	:	:	:
Serbia	9.0	5.5	4.9	5.9	5.4	-3.1	0.6	1.4	-1.0	2.6	*-1.8*	*2.0*
United States	3.8	3.3	2.7	1.8	-0.3	-2.8	2.5	1.6	2.3	2.2	2.4	1.6

(*) Average 2005–14 instead of 2004–14.
(*) Average 2004–13 instead of 2004–14.
Source: Eurostat (online data code: nama_10_gdp)

Anexo 11. Población en 2015.

En la siguiente tabla se presenta una distribución de la población en Cataluña durante el 2015 en función del sexo y por grupos de edad. Estos datos han sido posibles a partir de Idescat.

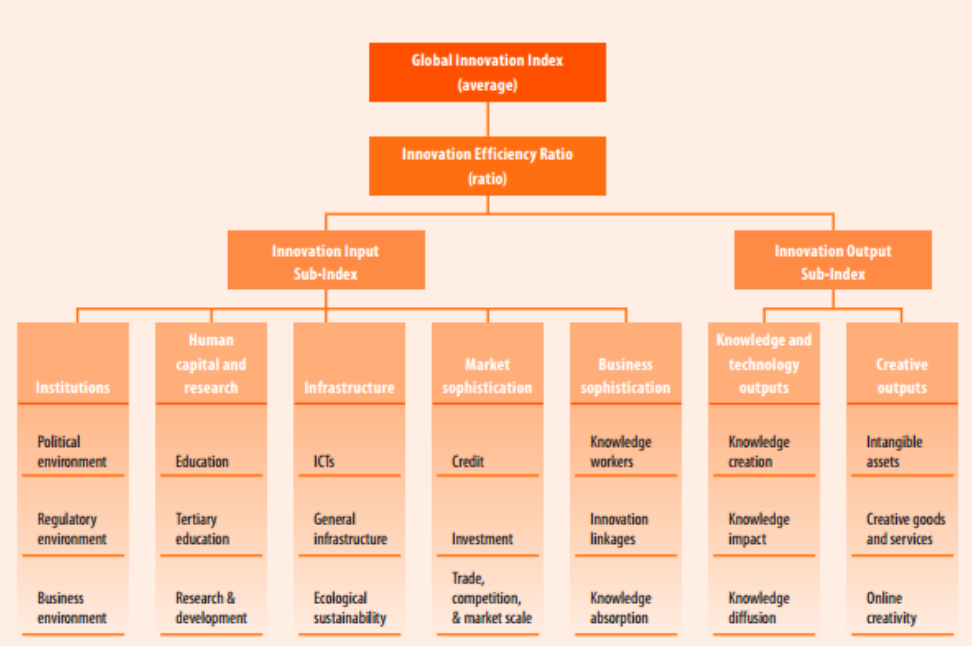
	Homes	Dones	Total
De 0 a 4 anys	193.441	181.824	**375.265**
De 5 a 9 anys	218.147	203.798	**421.945**
De 10 a 14 anys	200.066	188.134	**388.200**
De 15 a 19 anys	182.005	169.089	**351.094**
De 20 a 24 anys	182.523	175.604	**358.127**
De 25 a 29 anys	198.515	204.444	**402.959**
De 30 a 34 anys	245.044	250.550	**495.594**
De 35 a 39 anys	322.028	312.604	**634.632**
De 40 a 44 anys	333.101	315.811	**648.912**
De 45 a 49 anys	298.282	287.271	**585.553**
De 50 a 54 anys	264.050	265.919	**529.969**
De 55 a 59 anys	230.413	242.223	**472.636**
De 60 a 64 anys	196.375	211.710	**408.085**
De 65 a 69 anys	177.205	198.874	**376.079**
De 70 a 74 anys	143.163	167.487	**310.650**
De 75 a 79 anys	107.185	137.045	**244.230**
De 80 a 84 anys	89.558	133.866	**223.424**
De 85 a 89 anys	49.753	92.959	**142.712**
De 90 a 94 anys	17.943	44.027	**61.970**
De 95 anys i més	3.542	12.754	**16.296**
Total	**3.652.339**	**3.795.993**	**7.448.332**

Anexo 12. Características poblacionales Cataluña

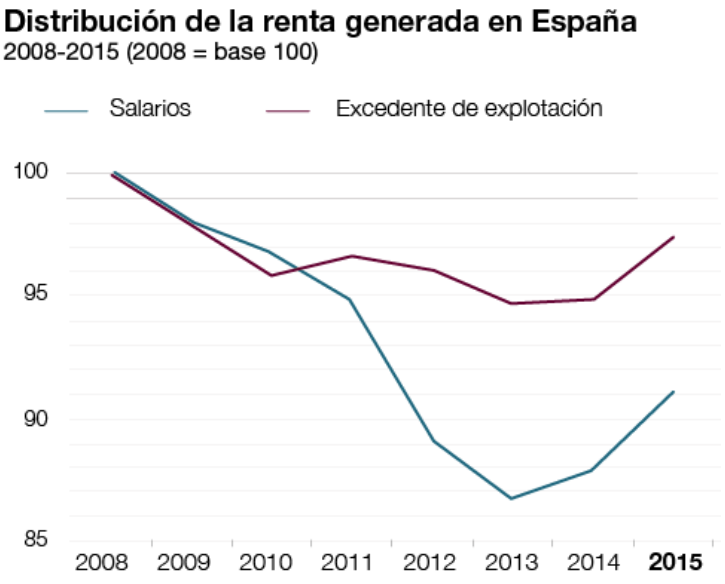
	2011	2012	2013	2014	2015
Taxa bruta de creixement total. 2011-2015 Comarques, àmbits i províncies					
Catalunya	**1,8**	**-4,9**	**-6,0**	**-1,2**	**3,2**
Barcelona	2,0	-4,9	-5,4	0,2	4,6
Taxa bruta de natalitat. 2011-2015 Comarques, àmbits i províncies					
Catalunya	**10,8**	**10,3**	**9,6**	**9,6**	**9,4**
Barcelona	10,7	10,3	9,5	9,6	9,4
Taxa bruta de mortalitat. 2010-2014 Comarques, àmbits i províncies					
Catalunya	**7,9**	**7,9**	**8,4**	**8,2**	**8,3**
Barcelona	7,8	7,9	8,3	8,1	8,2

(Idescat. Estadística de naixements; Estadística de defuncions; Estimacions de població, 2015)

Anexo 13. The Global Innovation Index (GII)

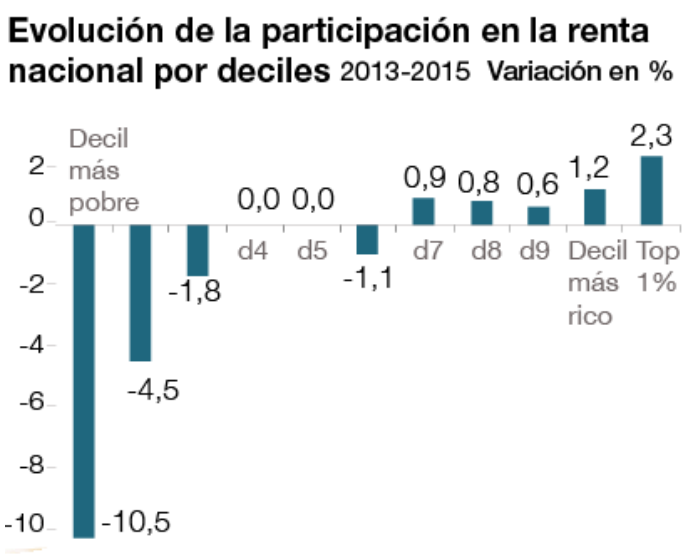


Anexo 14. OXFAM, situación económica ciudadanos Españoles



(Oxfam, 2015)

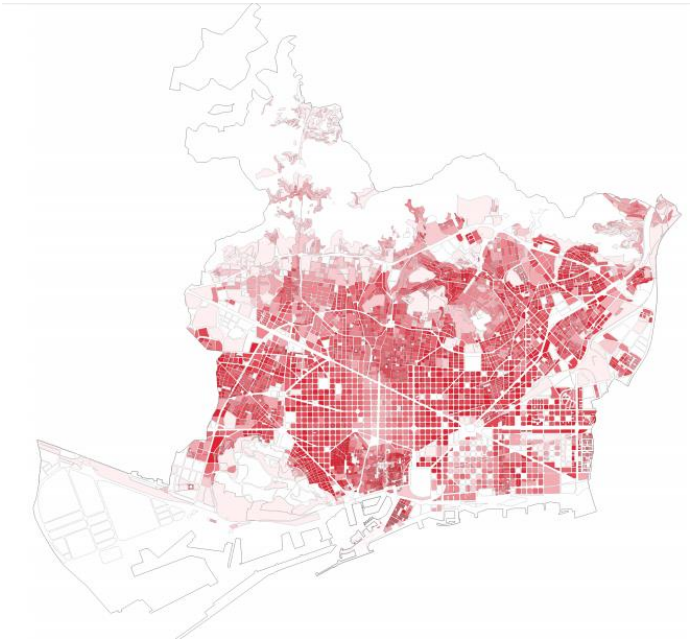
(Oxfam, 2015)



(Oxfam, 2015)

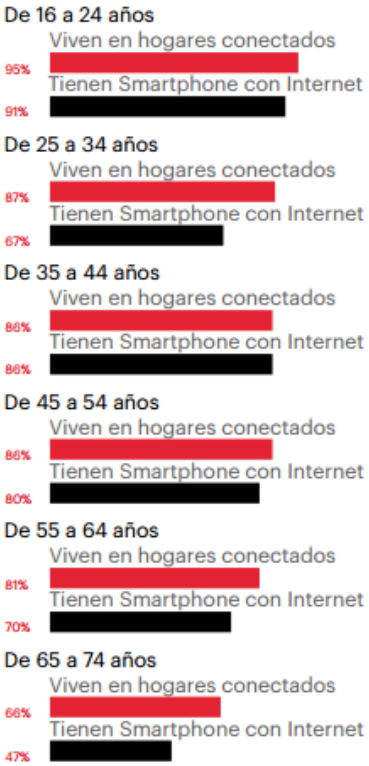
Anexo 15. Brecha digital Barcelona. Mobile World capital. 2016

La imagen describe la densidad habitada ciudad de Barcelona 2016

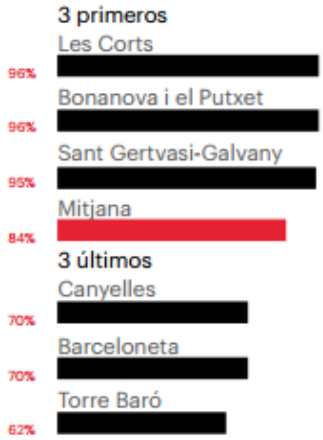


(Mobile World Capital, 2016)

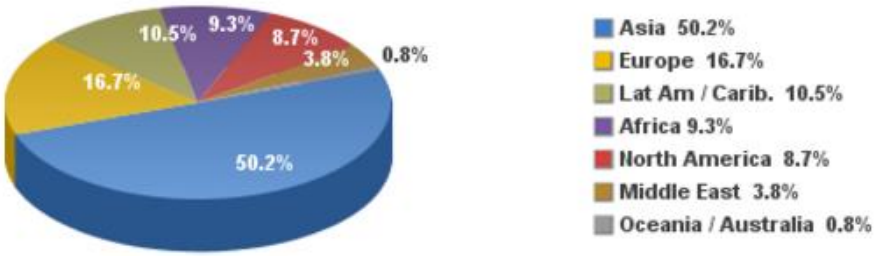
En la siguiente gráfica se puede visualizar el acceso a internet por grupo de edad.



A continuación es posible la visualización de los ciudadanos que tienen Internet en el hogar según los grandes barrios.

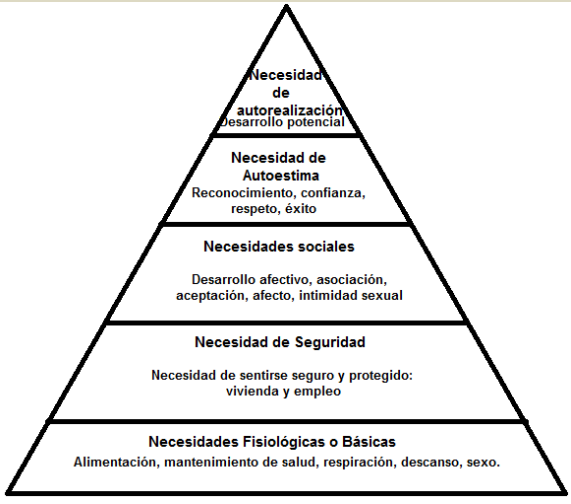


Anexo 16. Uso de Internet en el mundo por regiones en junio de 2016



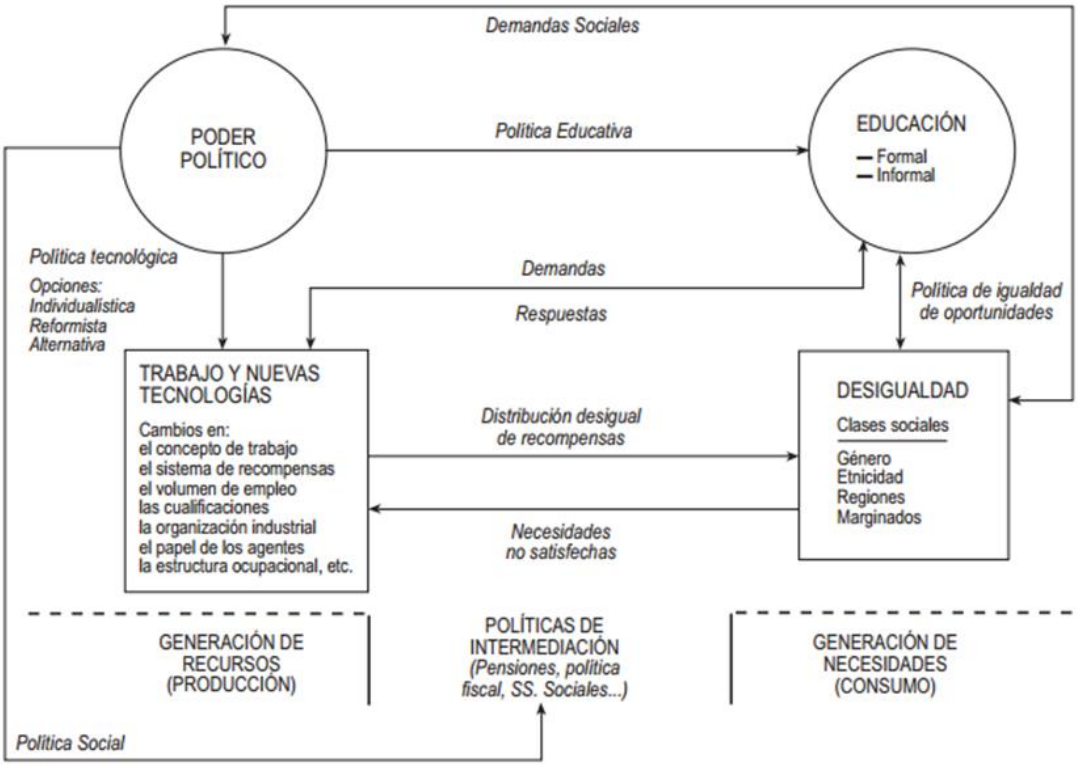
(Internet World Stats, 2016).

Anexo 17. Pirámide de las necesidades humanas de Maslow.



(Maslow AH, 1943, p.50).

Anexo 18. Juego de interacciones generadas por las nuevas Tecnologías



(Cabrera, 2005).

Anexo 19. Percepción de la corrupción

En la siguiente tabla se puede visualizar la evolución índice de percepción de la corrupción (2008-2016)

PAÍSES	2016		2015		2014		2013		2012		2011		2010		2009		2008	
	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición	Puntuación	Posición
Chile	66	24	70	23	73	21	71	22	72	20	7,2	22	7,2	21	6,7	25	6,9	23
China	40	79	37	83	36	100	40	80	39	81	3,6	75	3,5	78	3,6	79	3,6	72
Chipre	55	47	61	32	63	31	63	31	66	29	6,3	30	6,3	28	6,6	27	6,4	31
Colombia	37	90	37	83	37	94	36	94	36	95	3,4	80	3,5	78	3,7	75	3,8	70
Comores	24	153	26	136	26	142	28	127	28	134	2,4	143	2,1	154	2,3	143	2,5	134
Congo, Repúb.Democrat.	21	156	22	147	22	154	22	154	21	161	2,0	168	2,0	164	1,9	162	1,7	171
Congo, República del	20	159	23	146	23	152	22	154	26	145	2,2	154	2,1	154	1,9	162	1,9	158
Corea del Norte	12	174	8	167	8	174	8	175	8	175	1,0	182						
Corea del Sur	53	52	56	37	55	43	55	46	56	46	5,4	43	5,4	39	5,5	39	5,6	40
Costa Rica	58	41	55	40	54	47	53	49	54	49	4,8	50	5,3	41	5,3	43	5,1	47
Côte d´Ivoire	34	108	32	107	32	115	27	136	29	131	2,2	154	2,2	146	2,1	154	2	151
Croacia	49	55	51	50	48	61	48	57	46	63	4,0	66	4,1	62	4,1	66	4,4	62
Cuba	47	60	47	56	46	63	46	63	48	59	4,2	61	3,7	69	4,4	61	4,3	65
Dinamarca	90	1	91	1	92	1	91	1	90	1	9,4	2	9,3	1	9,3	2	9,3	1
Djibouti	30	123	34	99	34	107	36	94	36	95	3,0	100						
Dominica	59	38			58	39	58	41	58	42	5,2	44	5,2	44	5,9	34	6	33
Ecuador	31	120	32	107	33	110	35	102	32	119	2,7	120	2,5	127	2,2	146	2	151
Egipto	34	108	36	88	37	94	32	114	32	119	2,9	112	3,1	98	2,8	0,4	2,8	115
El Salvador	36	95	39	72	39	80	38	83	38	84	3,4	80	3,6	73	3,4	84	3,9	67
Emiratos Árabes Unidos	66	24	70	23	70	25	69	26	68	27	6,8	28	6,3	28	6,5	30	5,9	35
Eritrea	18	164	18	154	18	166	20	160	25	151	2,5	134	2,6	123	2,6	126	2,6	126
Eslovaquia	51	54	51	50	50	54	47	61	46	63	4,0	66	4,3	59	4,5	56	5	52
Eslovenia	61	31	60	35	58	39	57	43	61	38	5,9	35	6,4	27	6,6	27	6,7	26
España	58	41	58	36	60	37	59	40	65	30	6,2	31	6,1	30	6,1	32	6,5	28
Estados Unidos	74	18	76	16	74	17	73	19	73	19	7,1	24	7,1	22	7,5	19	7,3	18
Estonia	70	22	70	23	69	26	68	28	64	32	6,4	29	6,5	26	6,6	27	6,6	27
Etiopía	34	108	33	103	33	110	33	111	33	114	2,7	120	2,7	116	2,7	120	2,6	126
Filipinas	35	101	35	95	38	85	36	94	34	106	2,6	129	2,4	134	2,4	139	2,3	141
Finlandia	89	3	90	2	89	3	89	3	90	1	9,4	2	9,2	4	8,9	6	9	5
Francia	69	23	70	23	69	26	71	22	71	22	7,0	25	6,8	25	6,9	24	6,9	23
Gabón	35	101	34	99	37	94	34	106	35	103	3,0	100	2,8	110	2,9	106	3,1	96
Gambia	26	145	28	123	29	126	28	127	34	106	3,5	77	3,2	91	2,9	106	1,9	158
Georgia	57	44	52	48	52	50	49	55	52	52	4,1	64	3,8	68	4,1	66	3,9	67

(Transparencia Internacional España, 2016)

El índice de Percepción de la Corrupción 2016 queda reflejado en la siguiente tabla:

Posición país	País/Territorio	Puntuación del IPC 2016	Encuestas utilizadas	Desviación estándar	Intérvalo de confianza del 90%		Rango mínimo/máximo	
					Min.	Max.	Inferior	Superior
1	Dinamarca	90	7	2,46	86	94	83	99
1	Nueva Zelanda	90	7	2,56	86	94	79	99
3	Finlandia	89	7	1,46	87	92	83	94
4	Suecia	88	7	1,33	85	90	83	93
5	Suiza	86	6	1,57	83	89	80	90
6	Noruega	85	7	1,85	82	88	80	93
7	Singapur	84	8	2,35	81	88	73	91
8	Países Bajos	83	7	2,32	79	87	71	90
9	Canadá	82	7	2,03	79	85	73	90
10	Alemania	81	7	2,73	77	86	67	90
10	Luxemburgo	81	6	1,96	78	84	72	85
10	Reino Unido	81	7	2,12	77	84	71	90
13	Australia	79	8	1,27	77	81	72	83
14	Islandia	78	6	3,81	71	84	61	85
15	Bélgica	77	7	1,55	74	79	72	83
15	Hong Kong	77	7	2,62	73	82	67	87
17	Austria	75	7	1,36	73	77	71	80
18	Estados Unidos de América	74	9	3,15	69	80	64	90
19	Irlanda	73	6	4,31	66	80	54	83
20	Japón	72	8	3,02	67	77	52	78
21	Uruguay	71	6	2,68	66	75	59	77
22	Estonia	70	10	2,16	66	73	54	80
23	Francia	69	7	2,97	64	74	52	76
24	Bahamas	66	3	5,2	57	74	59	76
24	Chile	66	8	2,65	61	70	54	76
24	Emiratos Árabes Unidos	66	7	5,7	56	75	47	86
27	Bután	65	5	2,12	62	69	59	71
28	Israel	64	6	2,27	60	68	58	72
29	Polonia	62	10	1,77	59	65	54	71
29	Portugal	62	8	2,58	58	66	51	71
31	Barbados	61	3	6,91	50	73	48	71
31	Katar	61	7	7,02	49	72	39	82
31	Eslovenia	61	10	2,44	57	65	46	71
31	Taiwán	61	8	3,79	55	67	50	77
35	Botswana	60	6	3,1	55	66	52	72
35	Santa Lucía	60	3	6,8	49	71	47	69
35	San Vicente y las Granadinas	60	3	1,66	57	63	58	63
38	Cabo Verde	59	3	5,72	50	68	49	69
38	Dominica	59	3	0,85	58	60	58	61
38	Lituania	59	9	1,36	57	61	53	65
41	Brunei	58	3	8,85	43	72	41	71
41	Costa Rica	58	7	3,17	53	63	46	69
41	España	58	7	4,09	51	65	38	72
44	Georgia	57	6	3,61	51	63	47	68
44	Letonia	57	9	2,96	52	62	45	71
46	Granada	56	3	4,63	48	63	47	62
47	Chipre	55	5	5,94	46	65	42	72

(Transparencia Internacional España, 2016)

La Puntuación del IPC correspondiente a un país o territorio indica el grado de corrupción en el sector público según la percepción de empresarios y analistas de país, entre 100 (percepción de ausencia de corrupción) y 0 (percepción de muy corrupto).

FIGURA. *Mapa Mundial de la corrupción* (IPC 2016).
(Transparencia Internacional España, 2016)

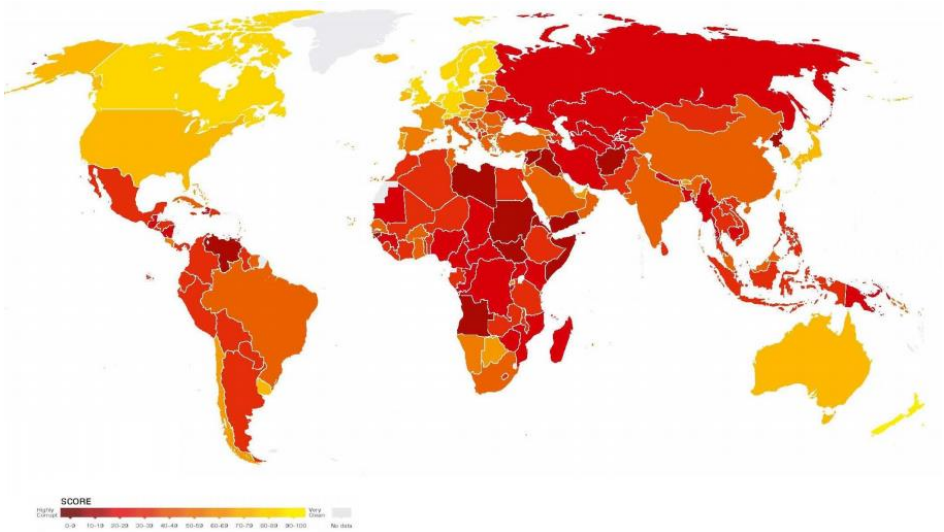
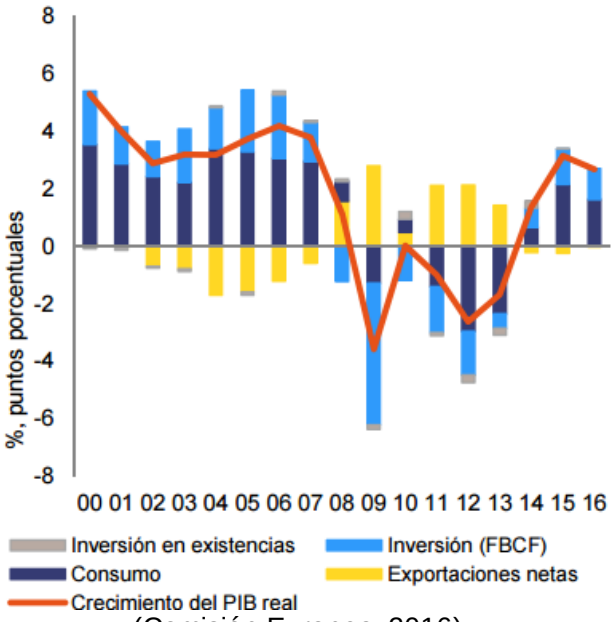


TABLA. *Índice de Percepción de la Corrupción 2016 Unión Europea*.
(Transparencia Internacional Unión Europea, 2016)

Posición país	Posición regional	País/Territorio	Puntuación del IPC 2016	Encuestas utilizadas	Desviación estándar	Intérvalo de confianza del 90%		Rango mínimo/máximo	
						Mín.	Máx.	Inferior	Superior
1	1	Dinamarca	**90**	7	2,46	86	94	83	99
3	2	Finlandia	**89**	7	1,46	87	92	83	94
4	3	Suecia	**88**	7	1,33	85	90	83	93
8	4	Países Bajos	**83**	7	2,32	79	87	71	90
10	5	Alemania	**81**	7	2,73	77	86	67	90
10	5	Luxemburgo	**81**	6	1,96	78	84	72	85
10	5	Reino Unido	**81**	7	2,12	77	84	71	90
15	8	Bélgica	**77**	7	1,55	74	79	72	83
17	9	Austria	**75**	7	1,36	73	77	71	80
19	10	Irlanda	**73**	6	4,31	66	80	54	83
22	11	Estonia	**70**	10	2,16	66	73	54	80
23	12	Francia	**69**	7	2,97	64	74	52	76
29	13	Polonia	**62**	10	1,77	59	65	54	71
29	13	Portugal	**62**	8	2,58	58	66	51	71
31	15	Eslovenia	**61**	10	2,44	57	65	46	71
38	16	Lituania	**59**	9	1,36	57	61	53	65
41	17	España	**58**	7	4,09	51	65	38	72
44	18	Letonia	**57**	9	2,96	52	62	45	71
47	19	Chipre	**55**	5	5,94	46	65	42	72
47	19	República Checa	**55**	9	2,24	51	59	46	65
47	19	Malta	**55**	5	1,39	53	58	52	59
54	22	Eslovaquia	**51**	8	3,09	46	57	34	61
55	23	Croacia	**49**	9	2,39	45	53	38	61
57	24	Hungría	**48**	9	2,89	43	53	33	59
57	24	Rumania	**48**	10	3	43	53	37	61
60	26	Italia	**47**	7	3,34	42	53	37	59
69	27	Grecia	**44**	7	2,5	40	48	37	53
75	28	Bulgaria	**41**	9	2,2	38	45	34	53

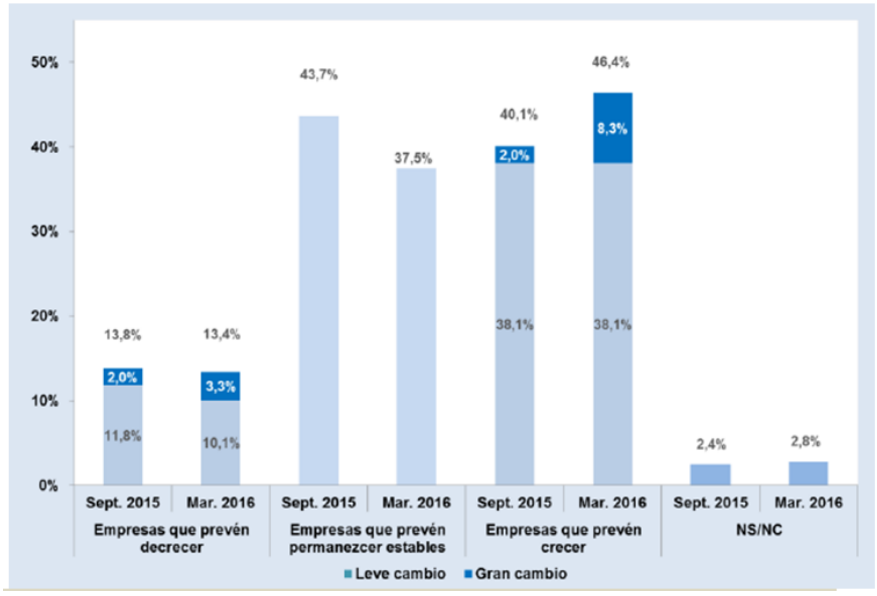
Anexo 20. Crecimiento del PIB real europea: Componentes.



(Comisión Europea, 2016)

Anexo 21. Perspectivas de las PYMEs a corto plazo.

En el siguiente anexo se tiene en cuenta la evolución prevista de la facturación en los próximos 12 meses y se representa mediante el porcentaje sobre el total de las empresas.

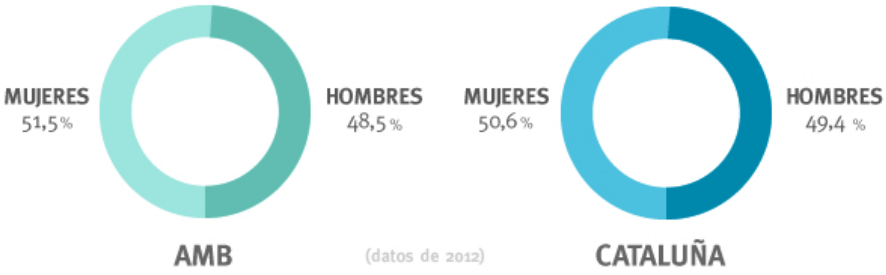


(CESGAR, 2016)

Anexo 22. Datos Área Metropolitana de Barcelona

FIGURA. *Población Cataluña y Área Metropolitana*.

(AMB, 2012)



GRÁFICA. *Población según estructura de edad*.

(AMB, 2012)

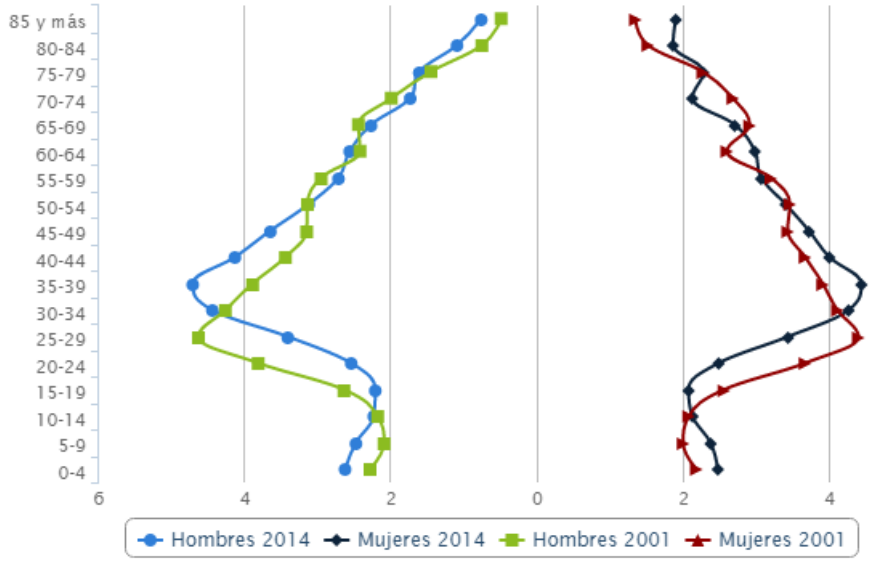


FIGURA. *Esperanza de vida AMB*.

(AMB, 2012)

FIGURA. *Nacionalidad AMB y Cataluña*.

(AMB, 2012)

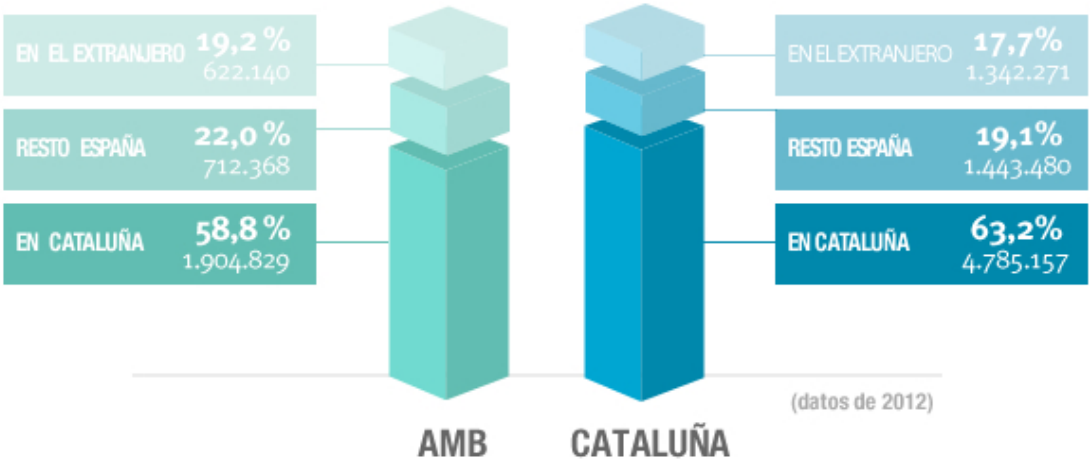


FIGURA. *Lugar de nacimiento*.

(AMB, 2012)

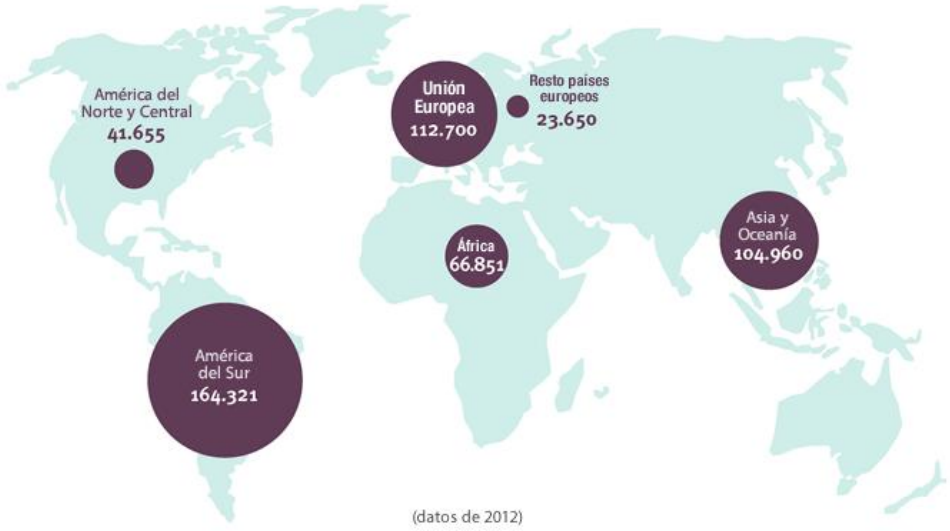
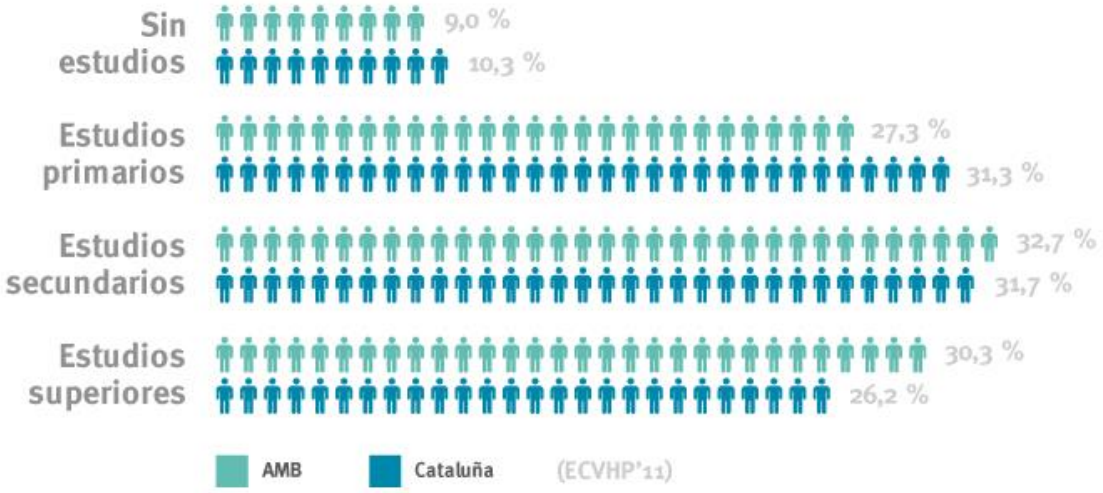


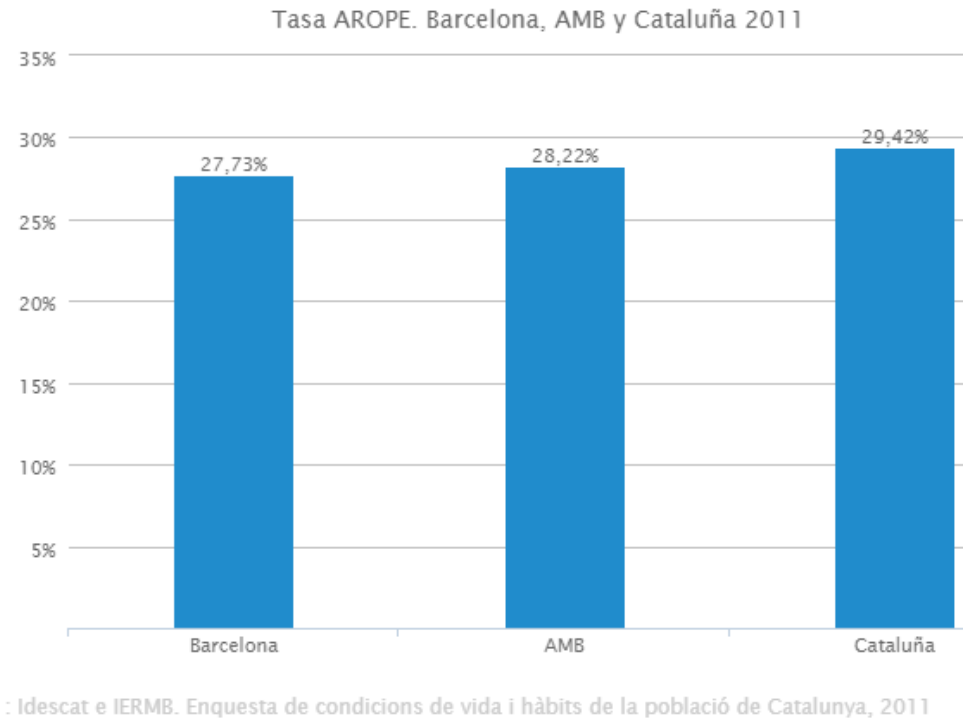
FIGURA. *Nivel de estudios*.

(AMB, 2012)



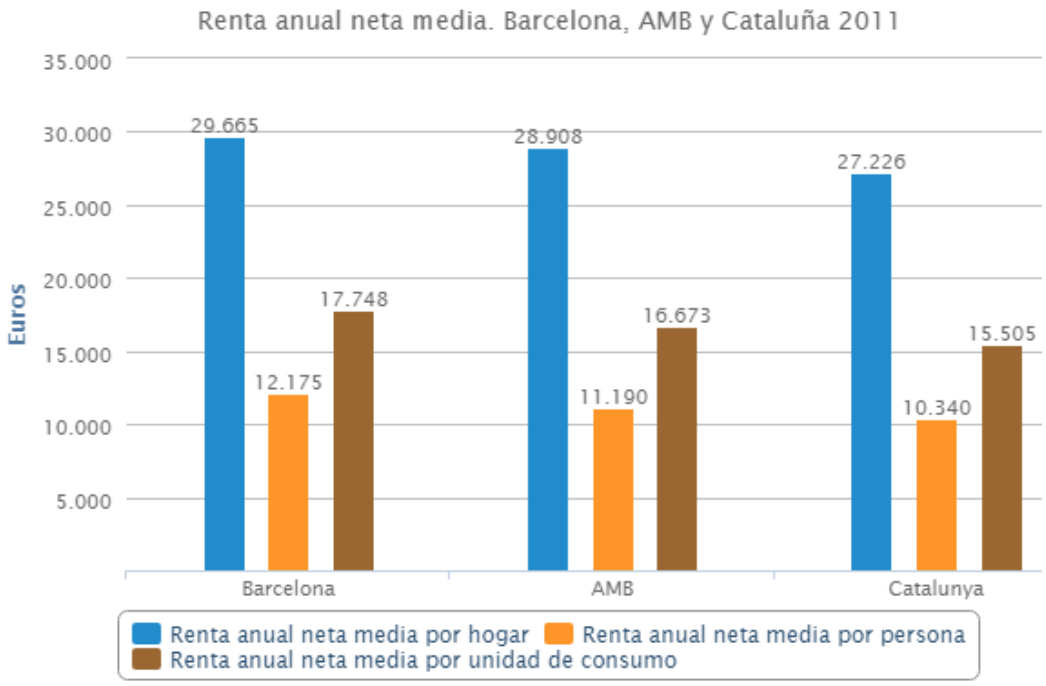
GRÁFICA. *Tasa AROPE, Barcelona, AMB y Cataluña en el 2011*.

(Idescat, 2011)



: Idescat e IERMB. Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població de Catalunya, 2011

GRÁFICA: *Renta Anual neta media, Barcelona, AMB, Cataluña 2011*.
(IDESCAT, 2011)



Anexo 23. Fuentes de financiación por Etapa

(ESADE Y STONE SOUP, 2017)

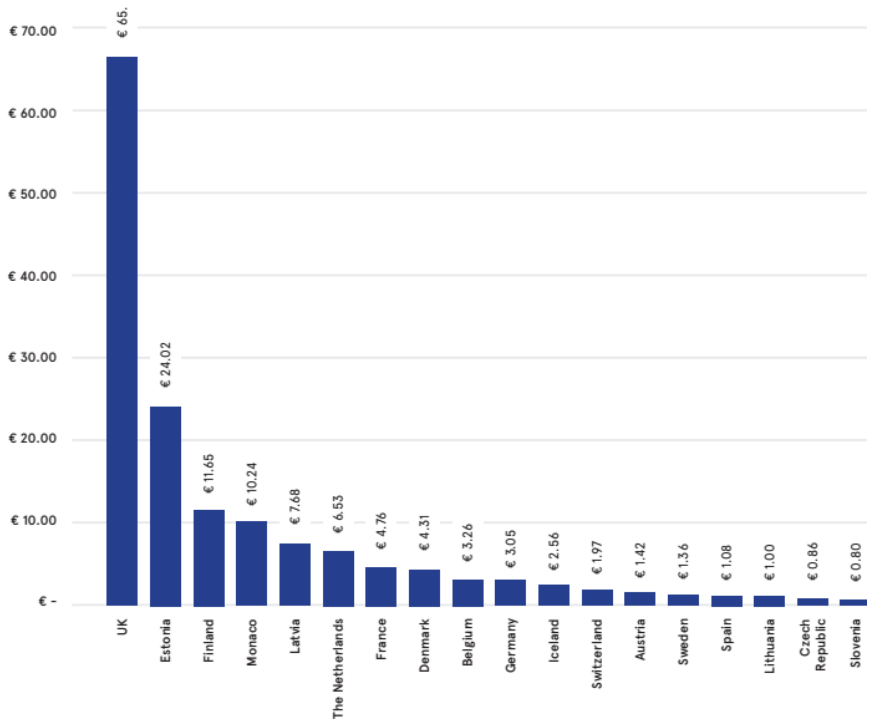
Anexo 24. Entidades Bancarias en proceso de digitalización.

TABLA. *Clientes digitales en diferentes bancos españoles según fuentes públicas, referidos a su base mundial de clientes*.

(IEB, 2015)

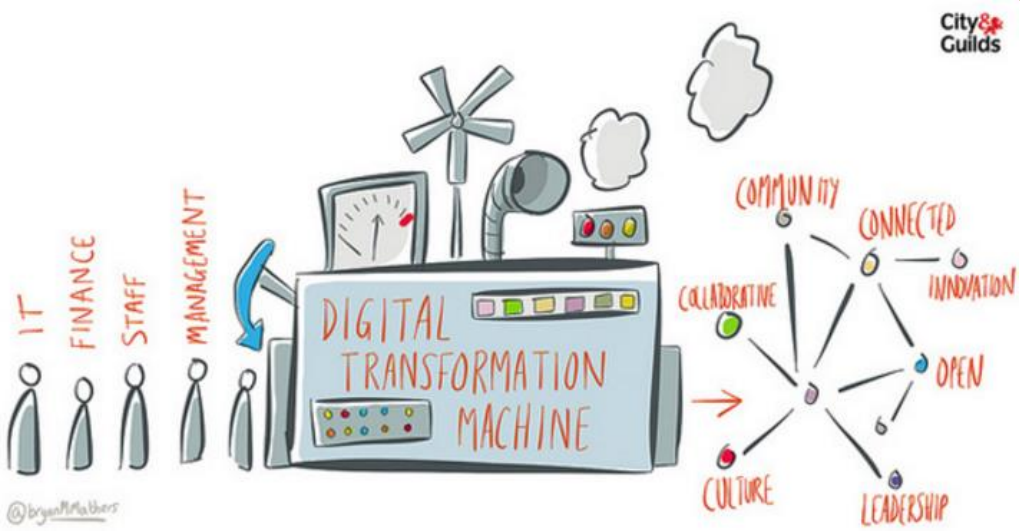
BANCO	CLIENTES DIGITALES	CLIENTES BANCA MÓVIL	OTROS DATOS
Grupo Santander	• Jun-15: 15 m (1,9 m España, 575 k USA) • Objetivo 2016: 20,0 m • Objetivo 2018: 30,0 m (4,2 m España)	• Jun-15: 5,5 m • Objetivo 2018: 16 m	• 117 millones de clientes, 12,8% digital • 36,7% móvil/digital 1H15, 53,3% en 2018 • Crecimiento digital 1H15-2016: 33%
BBVA Grupo	• Jun-15: 13,5 m • Jun-14: 11,2 m • Objetivo 2015 15,0 m	• Jun-15: 7,0 m • Jun-14: 11,2 m • Objetivo 2015 15,0 m	• 52% móvil/digital • Crecimiento digital 21% • Crecimiento móvil 59%%
CaixaBank	• Jun-15: 4,2 m	• Jun-15: 2,6 m	• 61,9% móvil/digital • Penetración de clientes online del 33,8% • 13,8 m de clientes.
Sabadell	• Jun-15: + 2,2 m	• Jun-15: 900 k	• 40,9% móvil/digital. • 38% clientes activos utilizan recurrentemente online y móvil
Bankia	• Sept-15: 1,12 m	• 762 k	• 68% móvil/digital • 7,8 m de clientes
Popular	• Mayo-15: 831 k	• Mayo-15: 143 k	• Crecimiento cliente móvil 44% • Penetración banca Internet empresas 70%
Bankinter	• Marzo-15: 350 k	• 1T15: 160 k	• 1T2015: 25,9% clientes usan app móvil • 2014: 62,9% clientes emplean canal internet
ING Direct	• 3,1 millones clientes banco online	• 1 millón estimado móvil/ digital del 33%	• Móvil/digital estimado considerando 1 millón descargas Google Play

Anexo 25. Volumen de mercado per cápita por país para Europa (€ EUR).



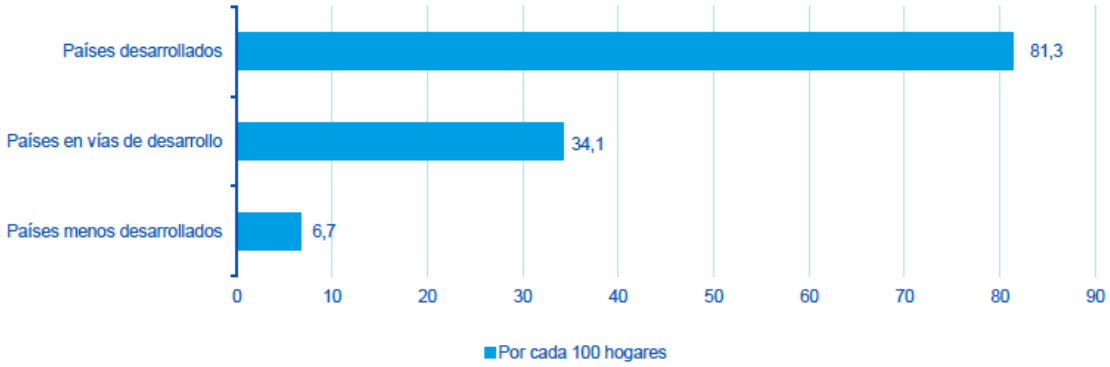
(University Cambridge, 2016)

Anexo 26. La transformación digital del Tercer Sector.



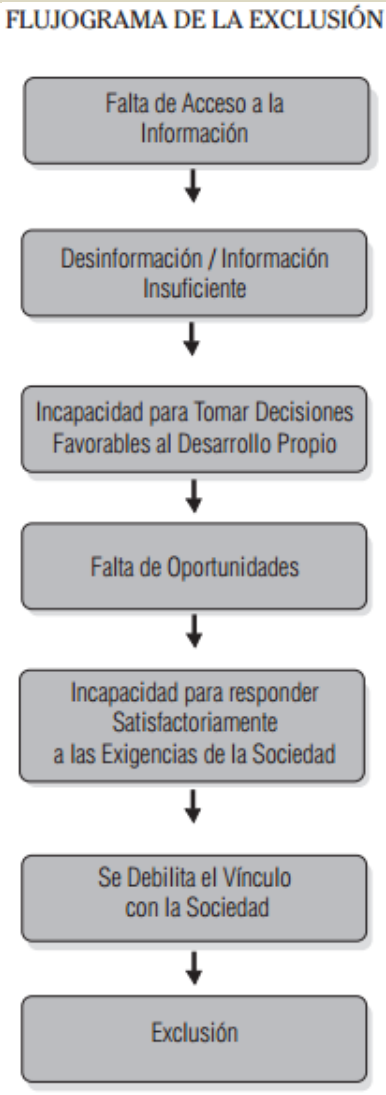
(Ailbaigès, 2016)

Anexo 27. Hogares con acceso a internet por grupos de países (%)



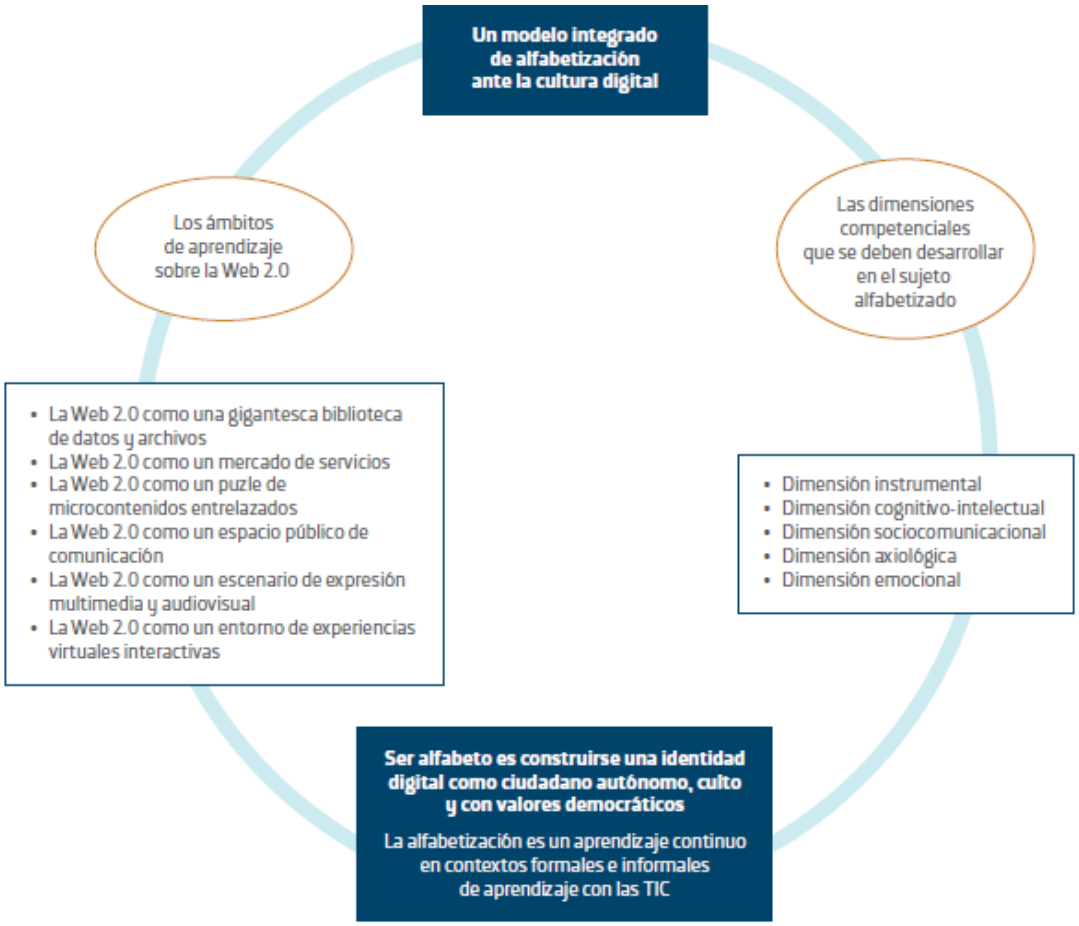
(BBVA Research e ITU, 2016)

Anexo 28. Exclusión digital.



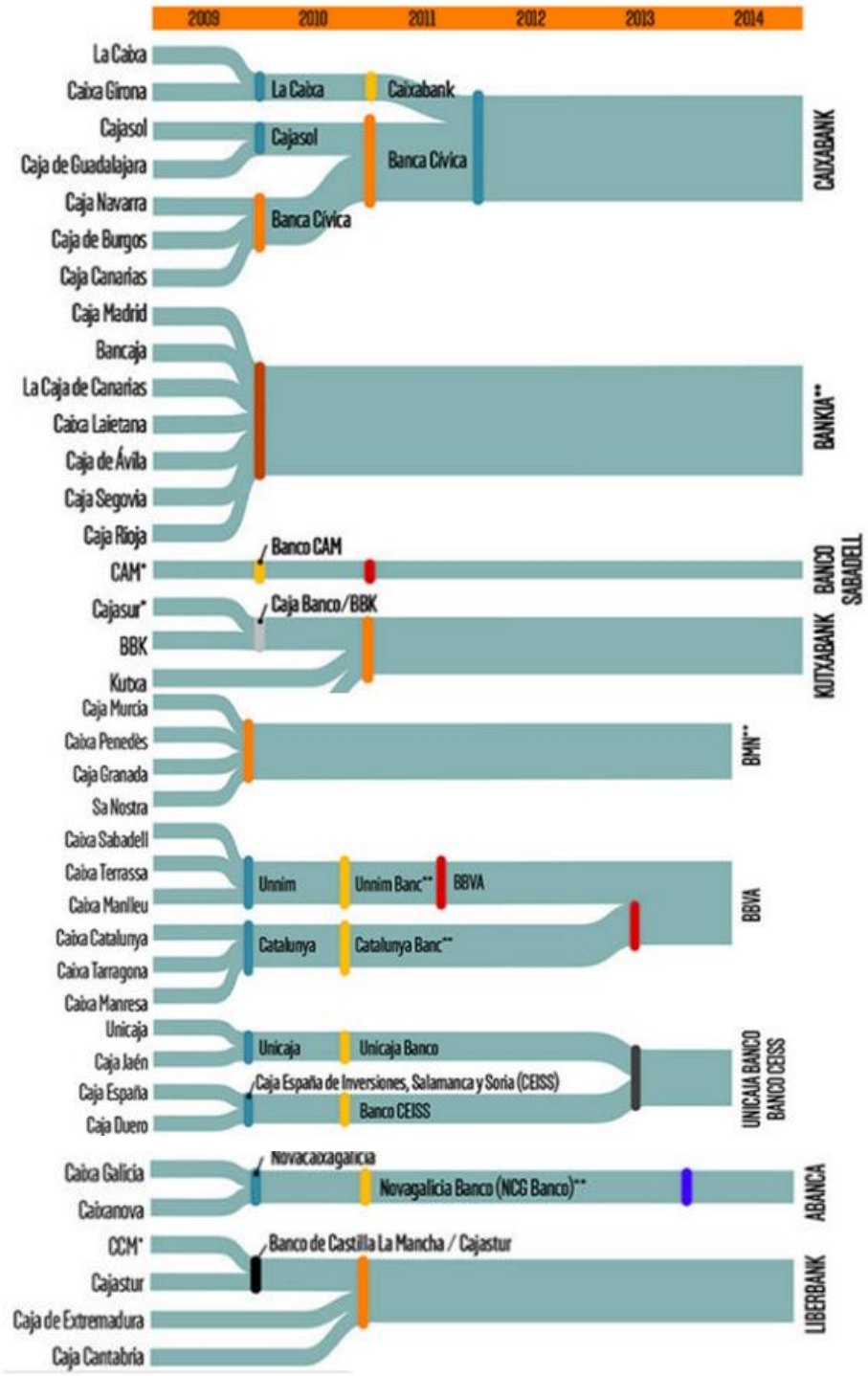
(Felicié, 2003, p.12).

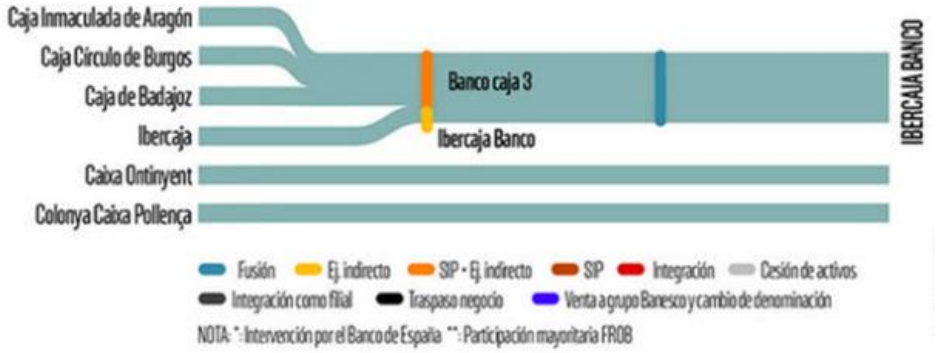
Anexo 29. Modelo integrado de alfabetización ante la cultura digital



(Fundación Telefónica, 2012, p. 30).

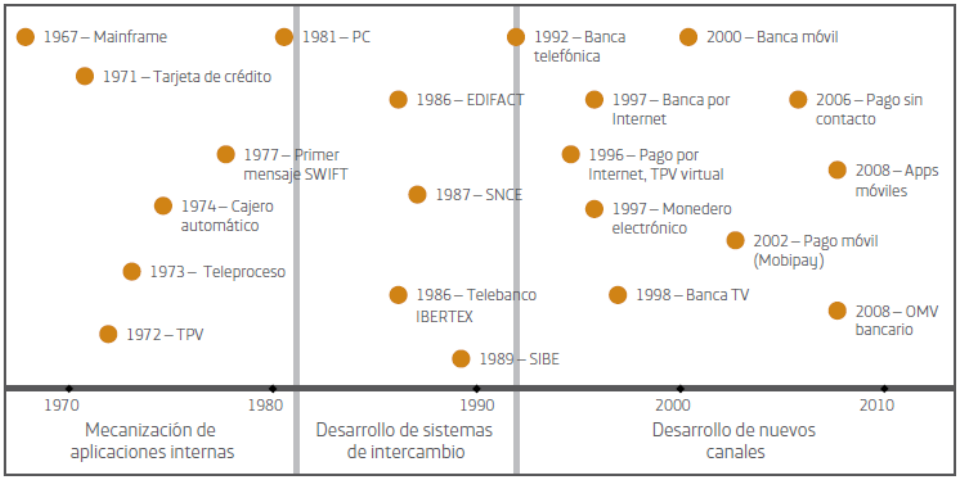
Anexo 30. Reestructuración del sector de las cajas de ahorro en España





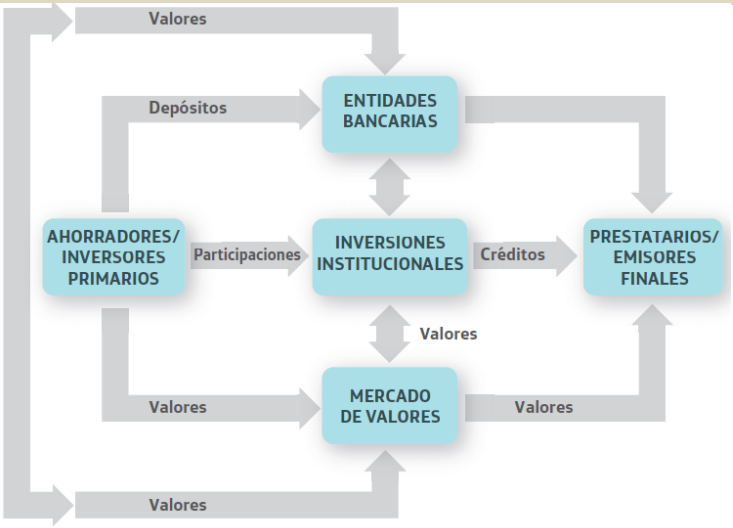
(Rusiñol, 2015)

Anexo 31. Hitos tecnológicos en el sector financiero español



(Fundación Telefónica, 2012: XIII).

Anexo 32. El proceso de intermediación financiera



(AFI, 2008)

Anexo 33. Total crédito y total créditos dudosos a otros.

En la siguiente tabla, (b) aparece al detalle del crédito y los depósitos nacionales destinados a financiar actividades productivas (a).

Se tiene en cuenta el detalle por la actividad principal y ésta se considera en millones de euros.

		Total	Agricultura,ganadería, caza,silvicultura y pesca	Industria (excepto construcción) (b)	Construcción (b)	Servicios						
						Total	Comercio y reparaciones	Hostelería	Transporte y almacenamiento (c)	Intermediación financiera (excepto entidades crédito) (d)	Actividades inmobiliarias	Otros servicios (c)
		1=2+3+4+5	2	3	4	5=6 a 11	6	7	8	9	10	11
10		1 012 916	23 128	152 376	114 519	722 893	80 203	35 992	47 865	114 302	315 782	128 749
11		970 773	21 782	143 246	98 546	707 198	79 576	35 087	47 732	122 989	298 323	123 492
12		829 788	20 217	131 109	76 217	602 246	76 456	33 644	46 402	105 437	224 015	116 292
13		719 180	18 448	115 465	60 154	525 113	71 928	30 704	41 090	91 052	176 822	113 516
14	R	674 082	17 693	112 268	49 770	494 351	70 416	28 079	34 543	101 374	150 317	109 621
15		644 282	18 106	110 463	43 936	471 776	70 435	27 023	33 306	99 949	135 190	105 874
13 *III*		742 033	18 731	118 251	62 934	542 117	71 530	30 928	41 992	91 478	195 083	111 106
IV		719 180	18 448	115 465	60 154	525 113	71 928	30 704	41 090	91 052	176 822	113 516
14 */*	R	712 509	17 756	113 148	58 386	523 218	69 096	29 912	34 862	105 068	170 839	113 440
II		693 553	17 571	110 307	55 436	510 239	69 415	29 696	34 428	100 535	161 218	114 947
III		671 336	17 793	108 673	53 403	491 467	69 049	28 743	34 559	92 073	156 197	110 847
IV		674 082	17 693	112 268	49 770	494 351	70 416	28 079	34 543	101 374	150 317	109 621
15 */*		675 779	17 611	109 418	48 063	500 688	70 161	27 708	34 131	110 106	146 613	111 968
II		661 534	17 761	110 005	46 090	487 678	71 225	27 116	33 915	104 032	138 329	113 062
III		655 019	17 996	109 825	45 445	481 752	69 404	26 870	33 444	104 765	135 851	111 418
IV		644 282	18 106	110 463	43 936	471 776	70 435	27 023	33 306	99 949	135 190	105 874
16 */*		616 325	18 544	110 167	42 663	444 951	69 425	27 349	32 956	79 824	128 871	106 527
II		614 075	18 887	109 812	41 577	443 798	70 393	27 462	33 027	81 292	124 805	106 818
III		604 274	19 011	106 623	41 230	437 409	69 294	26 947	32 727	80 399	123 177	104 865
IV	P	604 822	18 972	107 763	39 898	438 189	70 623	26 785	32 497	80 483	120 805	106 995

(Banco de España, Boletón Estadístico, 2017)

Anexo 34. Entrevista al Sr. Eloi Noya

Eloi Noya

Director, Créditos y Riesgo

CoFundador Loanbook (Crowdlending)

Eloi ha desarrollado su carrera en el sector financiero. Fue analista y jefe de riesgos en Banco Pastor, posteriormente, ejerció diversos cargos directivos en Caixa Catalunya: director del Área Internacional, director de Marketing de Empresas y director de Marketing de su división inmobiliaria. Fue miembro del Comité de Dirección de Catalunya Caixa Inmobiliaria. Es miembro del Business Banking Advisory Council de EFMA – European Financial Management & Marketing Association. Es profesor de ESADE de finanzas, marketing y estrategia de negocios digitales.

Eloi es Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por ESADE, Máster en International Management por la Mcgill University (Montreal) y Executive Master in Digital Business por ESADE. Se licenció también en Derecho por la Universitat Oberta de Catalunya. Posee las certificaciones de Asesor Financiero (EFPA) y Analista Financiero (CEFA-CIIA). Ha cursado diversos programas de dirección general y estrategia en Instituto de Empresa y la Universidad Pompeu Fabra.

LoanBook CAPITAL | Un mejor negocio para inversores y empresas

Dirección	c/ Balmes 171, 3º-1ª 08006 Barcelona
Teléfono	+34 936 240 428
Página web	https://www.loanbook.es/
Descripción	LoanBook es una empresa especializada en la financiación de pymes en España mediante préstamos y otras formas de crédito. El negocio se basa en el modelo de Crowdlending, que permite a las empresas financiarse por inversores privados sin acudir a los servicios de un banco tradicional, empleando un *marketplace online* e innovador.

ENTREVISTA 14/02/2017 a las 17h hasta las 17:45h. Duración de 40 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Inicial Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social, por ejemplo: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Profesional *Crowdlending* y experto en formas de financiación alternativa. Loanbook es una plataforma que se adapta a las nuevas tendencias con la incorporación de Tecnología para crear nuevos modelos de negocio financiero. Emprendedor del sector *Fintech,* cofundador de la entidad actual número uno en *Crowdlending*, y profesional de referencia para conocer otros recursos y organizaciones. También tiene experiencia en el sector financiero "tradicional".

FASE 2. DESARROLLO

- Tipo de organizaciones que actualmente recurren a *Loanbook* (Anexo 1 Estudio)
- Hemos visto el estudio realizado por *Loanbook*, nos gustaría profundizar en los sectores, se trata más de sectores "productivos", "comercio", y no tanto de "servicios" ¿Cuáles cree que son las razones? ¿Hay potencial en los servicios?
- ¿Cómo contactan las organizaciones? ¿Empiezan a contactar directamente o hay que hacer mucha labor de captación y explicación?
- ¿Cuáles son los principales "temores" que debe superar una organización que quiera empezar con el *Crowdlending / Crowdequity*?
- ¿Inicialmente la variable "coste" es la que atrae a las organizaciones? ¿Las variables que realmente aportan valor a medio plazo son la "transparencia y la agilidad"?.
- ¿Existe correlación entre el nivel de digitalización de las organizaciones y ser usuarias de estos productos financieros?
- ¿Existe correlación con nivel de "profesionalización" de la organización? (principalmente de la gestión Financiera)
- ¿Funcionamiento del sistema de Rating y de automatización actual? ¿más ágil que el sector tradicional?
- ¿Hasta el momento el Rating se basa únicamente en criterios económicos/solvencia? ¿posibilidades de considerar el "Retorno Social"?
- ¿Han recurrido a *Loanbook* organizaciones no lucrativas (asociaciones, Fundaciones)?

Desde el punto de vista del Inversor

- Se observa un crecimiento de la denominada "Banca Ética /Reponsable" ¿Cree que es viable que se desarrollen más las plataformas *Fintech* especializadas en proyectos "responsables"?
- Se habla mucho de los "*millennilas*"; su relación con la banca tradicional, con las nuevas tecnologías y también aparecen estudios que indican que tiene mayor sensibilidad social que deberían impulsar proyectos "Responsables". Se está viendo el éxito de los *Crowdfunding de* "donación" y "Recompensa" ¿Cree que puede también producirse en *Crowdlending y Crowdequity*?
- ¿Os planteáis una segmentación para los clientes inversores también en función del sector objeto de la financiación?

- Respecto al perfil de vuestro cliente inversor ¿Tenéis algún estudio similar al realizado para PYMES financiadas?
- ¿Se está llegando al "pequeño inversor" o es todavía para perfiles muy profesionales que quieren diversificar?
- ¿Cree que la verdadera explosión del sector llegará cuando accedan estos nuevos perfiles?
- ¿Qué papel pueden jugar los nuevos actores GAFA para acercar las inversiones en financiación a nuevos perfiles?

Sector

- Gran crecimiento pero menos que en países de nuestro entorno ¿principales razones? ¿la normativa es clave?
- ¿Riesgo para las *Fintech* nacionales ante la entrada de competidores extranjeros?
- ¿El futuro con la banca tradicional está en la "cooperación"?
- ¿Los procesos de digitalización de la banca les acercan a las *Fintech*? ¿se centran en la experiencia del usuario pero no tanto en la innovación de "productos"?
- Barcelona está considerada una *Smart City* de referencia:
    - ¿Cree que juega a favor del desarrollo *Fintech* en Barcelona?
    - ¿Qué iniciativas *Smart* cree que se podrían impulsar? ¿incubadoras? ¿Aceleradoras? ¿*Hubs* como los que se impulsan desde el Pier-1?
    - ¿Impulsar la formación tecnológica/financiera?
    - ¿Impulsar la digitalización de las PYMES?
- La crisis ha aumentado las desigualdades en las grandes ciudades, también en las "*Smart*", ¿crees que la tecnología y en especial la tecnología aplicada a las Finanzas puede ayudar a superar esta situación? ¿tener mayores alternativas de financiación pueden impulsar el desarrollo económico de las PYMES y por tanto el desarrollo económico?

¿De acuerdo con?

¿Más posibilidades Financiación = más desarrollo económico = más oportunidades?

¿Más conciencia social + TIC = + inversión responsable?

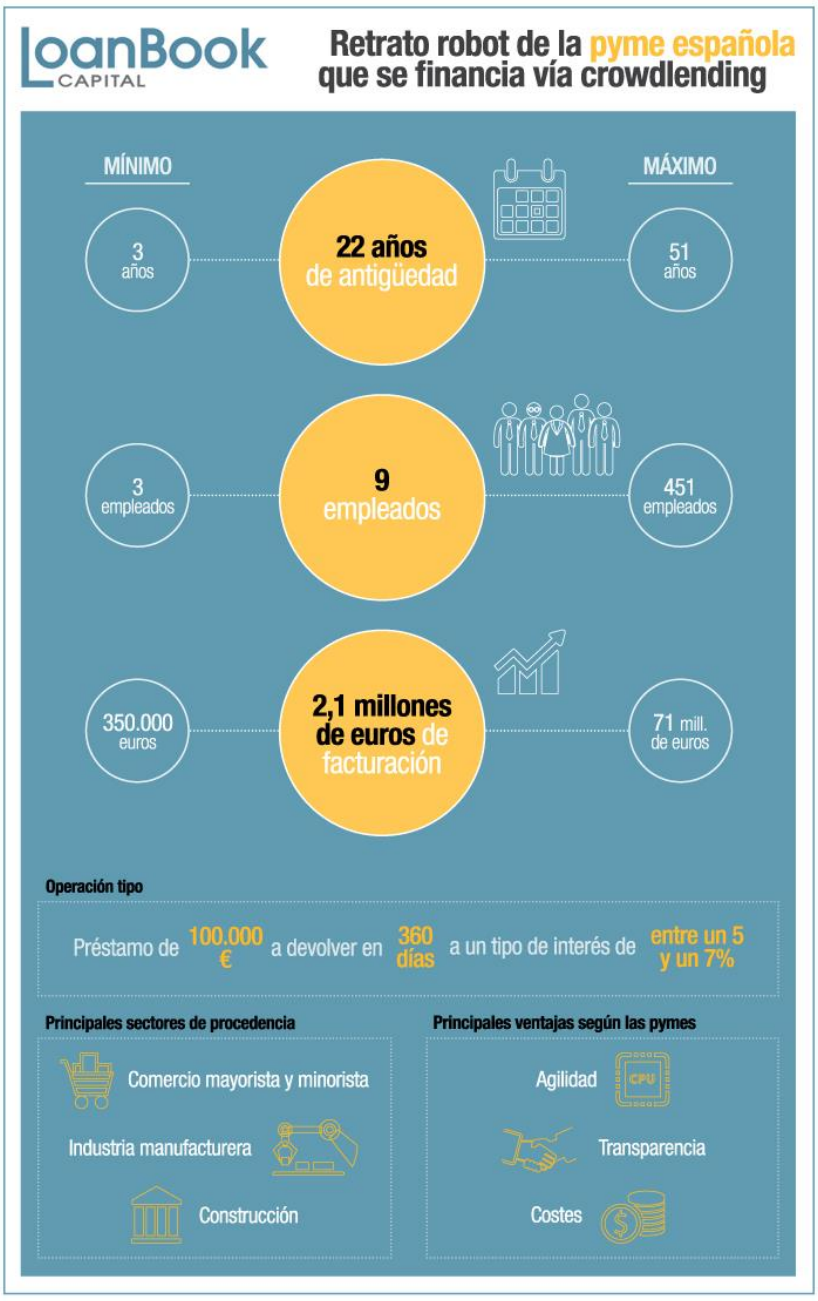
¿Más inversión responsable = más posibilidades de desarrollo proyectos sociales?

¿Más proyectos sociales = más lucha contra la desigualdad?

¿La variable “confianza”, tanto de las nuevas iniciativas *Fintech* como de los proyectos sociales es un tema clave?

¿Contactos para la Investigación?

Información utilizada durante la entrevista:



Fuente.– http://blog.loanbook.es/pymes/estudio2016

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

Entrevistado: E

Investigador: I

Inter.: Intervención

(Inter. 1) I: Como bien sabes soy cliente (inversor) de *Loanbook* y he notado un cambio muy positivo en los últimos 5 o 6 meses.

(Inter. 2) E: Efectivamente el cambio fue en Septiembre, hicimos una modificación en el modelo de inversión/financiación; desde ese momento los préstamos que publicamos ya están pre-financiados (asegurada la financiación) y pasamos a ofrecer a los inversores un período de tiempo (60 días) para que nos indiquen si quieren coinvertir en cada una de las operaciones.

Creemos que éste es un paso que deben pasar las plataformas, hasta que el inversor tome un poco de confianza; no es bueno que el inversor tenga el dinero traspasado y disponible y vea que pasa demasiado tiempo hasta que puede invertir la totalidad, el dinero tiene que ser "productivo".

Nosotros hemos sido los primeros en detectar esta necesidad y actualmente ya disponemos de préstamos suficientes, en la actualidad tenemos unos 40 préstamos a cubrir de forma simultánea. El ritmo de crecimiento está siendo muy bueno y estamos muy satisfechos con el crecimiento y las cifras alcanzadas en el año 2016.

También nos hemos adaptado a la normativa de "PFP" (Plataformas Financieras Participativas) por lo que respecta a "pasarelas seguras" que garanticen que el dinero de los inversores se utiliza de forma exclusiva para las inversiones decididas; la mayor parte de plataformas estamos trabajando con *Lemonway* (Francia). La mayor parte de profesionales que estamos en las nuevas *Fintech* venimos del mundo de la banca y conocemos la importancia de mantener las inversiones separadas y perfectamente identificadas.

(Inter. 3) I: Hoy precisamente me ha llegado información vuestra a través de *Lemonway* para garantizar el origen legal de los Fondos y os quería hacer unas sugerencias.

(Inter. 4) E: Si efectivamente, igual que la banca, nosotros tenemos que adaptarnos a la normativa de verificación del origen de los Fondos, es algo nuevo para nosotros y todas las sugerencias son bien recibidas.

Estamos en un sector súper innovador donde es clave ser muy ágiles en los cambios, y también lo es la comunicación tanto con los inversores como con las empresas financiadas.

(Inter. 5) I: Nosotros con el objetivo de colaborar en la investigación queremos hacerte una entrevista, pero ya sabes que no soy especialista, creo que será más una conversación pero que seguirá una metodología que hemos preparado para intentar que hablemos de los temas que más nos interesan. Hemos preparado tres bloques, uno primero desde el punto de vista de vuestra organización *Fintech*y también la relación con la financiación del sector social, un segundo bloque a partir de vuestra percepción del inversor actual *Fintech* y finalmente desde la perspectiva de las organizaciones con objetivos eminentemente sociales.

Nos ha parecido muy positivo por parte de *Loanbook* la publicación del "perfil" de empresa financiada, y que ha tenido mucha repercusión mediática. Se observa el perfil de la PYME española que está acudiendo a financiación *Crowdlending*.

(Inter. 6) E: Sobre el tema del sector financiero, como en casi todas las cosas de finanzas aquí en nuestro país hay mucho desconocimiento; también cuando se habla de instrumentos de financiación hay muchas cosas "a vender" y existe muchas veces confusión. Con esta acción que hemos hecho queremos hacer nuestra aportación para dar a conocer las herramientas que hay, y qué tipo de financiación se puede pedir; nos hemos encontrado, por ejemplo, que algunas *Startup* nos contactaban para conseguir financiación inicial y eso, sin duda, es por desconocimiento o mala formación. Hay que reconocer que son muchos los agentes que están haciendo divulgación como es la Generalitat, e intentamos que otros muchos agentes lo hagan como podrían ser las Cámaras de Comercio, hay que difundir las diferentes fuentes de financiación que se puedan adaptar a distintas necesidades y etapas de una organización. Muchas organizaciones buscan ayudas económicas, pero hay mucho desconocimiento. Y de este desconocimiento que hay, nosotros también somos víctimas, de forma que este estudio además de ofrecer la imagen fiel de la "empresa media" que recurre y se financia en *Crowdlending* sirve para hacer pedagogía y segmentar a las organizaciones que por su iniciativa nos llaman para interesarse por la financiación.

Es lógico que inicialmente a una plataforma PFP de *Lending* vengan, digamos que "candidatos equivocados" y esto al principio pasa mucho; no sólo porque haya empresas que llaman directamente, sino también por intermediarios, y es que gente que debería saber algo más de esto también cae en el error.

(Inter. 7) I: ¿Vosotros salís a buscar también los candidatos ideales para la financiación?

(Inter. 8) E: Salir a buscar, también forma parte de eso, vamos a elegir nosotros, porque si la estrategia sólo es "abrir la puerta" y que vengan, probablemente nos encontraremos con el cliente equivocado. Esto pasó mucho al principio, ven que ofreces financiación y también acuden las *startups*, los autónomos, empresas que están todavía en una fase muy incipiente.

Evidentemente tenemos unos criterios de riesgos y comerciales muy concretos que dan pie a que entren unas empresas y otras no, pero esta comunicación que comentamos iba un poco para reforzar el mensaje; el resultado digamos que fue sorprendente, también por el eco mediático que ha tenido, ya que quizás la imagen es que este tipo de financiación es para operaciones pequeñas y para compañías bastante nuevas.

La media que nos sale de las empresas que han recurrido al *crowlending* es de 22 años, y facturaciones por encima de los 2 millones de euros. Esta financiación no está pensada para empresas muy jóvenes, y por tanto débiles, ni tampoco necesariamente tecnológicas. Hay gente que puede pensar que al ser "financiación por internet", aquí sólo hay empresas de software, cosas de internet o de comunicaciones. Realmente son empresas muy tradicionales, empresas familiares, industriales, comerciales, del sector construcción, y que tienen una antigüedad significativa.

(Inter. 9) I: Pero al mismo tiempo estas empresas deben tener ciertas características ¿No? ¿Deben estar profesionalizadas, digitalizadas, un poco al día?

(Inter. 10) E: Sí, en primer lugar, comentar que desde un punto de vista de riesgos, son empresas que normalmente han trabajado con bancos tradicionales de forma habitual, y ahora tienen perfil de gestión orientadas a tener cierta "apertura", la transparencia será también un valor a tener en cuenta. Cuando nuestro equipo comercial, gente de marketing, se presenta como una empresa innovadora del sector financiación, conlleva una cierta apertura mental del interlocutor que normalmente es el director general o el director financiero. Pero también hemos encontrado empresas que no se habían imaginado que llegarían a financiarse con estos productos innovadores; aquí sí que nos

ha ayudado su red de colaboradores de confianza como serían agentes externos, intermediarios, gestores, consultores, etc. Estos colectivos que tienen una cartera de empresas pueden detectar a las empresas que se ajustan al perfil requerido e intermediar para conseguir la financiación que realmente necesitan. Ganar la confianza de estos externos en los que la empresa confía en su gestión ha ayudado a vencer muchas barreras en la financiación online.

(Inter. 11) I: ¿Habéis podido encontrar que tienen necesidad pero al mismo tiempo tienen un poco de "miedo"?

(Inter. 12) E: Exacto, siempre que hay desconocimiento también hay cierta desconfianza.

(Inter. 13) I: También exponerse a una financiación en una plataforma PFP es más "público", y estar dispuesto a ser más transparente ¿Es así?

(Inter. 14) E: Efectivamente las plataformas de inversores necesitan esa transparencia sino, no funcionaría. Al mismo tiempo que intentamos ser muy simples en la gestión y en la demanda de información, es fundamental que los estados financieros sean muy claros. Aunque la empresa a financiar tenga gran interés en operar con nosotros y el proceso sea muy sencillo y ágil, al final siempre es un algo nuevo, es un concepto novedoso y es importantísima la comunicación. Las empresas quieren saber, quieren estar bien informadas, y por ejemplo deciros que prácticamente siempre quieren conocer de dónde viene esa inversión privada, que sumada, hace que ellos obtengan financiación. Por tanto, mucha transparencia en las empresas, pero también en nuestra plataforma para consolidar la confianza ante la novedad del sistema.

(Inter. 15) I: Quizás me adelanto un poco, pero ¿os habéis planteado hacer un análisis formal del perfil del inversor que actualmente está acudiendo a las plataformas *Crowdfunding* y también hacerlo público?

(Inter. 16) E: Sí, también es interesante hacerlo para los inversores aunque la situación la tenemos bastante clara. Hay tres grandes grupos: inversor minorista, un inversor que pone 50, 100 € en cada crédito, y por tanto tienen unos saldos relativamente modestos; este inversor es muy "digital", tiene un comportamiento muy online, le gusta investigar cosas nuevas, nos encontramos mucha gente que se apunta aquí, ven que somos, y aunque no tienen mucha capacidad adquisitiva pueden substituir nuestra plataforma por otra que, por ejemplo, está en Letonia y que valoran que les dan un mejor tipo de interés en función del riesgo (poca fidelidad y poca capacidad de inversión). El segundo

grupo en el que nosotros nos hemos focalizado es el de personas que tienen patrimonios a partir de 400.000€, que muchas veces están asesorados, pero que ya tienen una voluntad de diversificar sus riesgos en diferentes activos; este colectivo puede llegar a invertir en este tipo de productos entre el 5% y el 10% de su patrimonio financiero. Por último, destacar los "*family offices*" con mucha más capacidad de inversión pero normalmente con una mentalidad muy conservadora, es nuestro objetivo ganar confianza en este segmento y aumentar posiciones.

(Inter. 17) I: ¿Cómo ves el futuro del *Crowdlending* en nuestro entorno a medio plazo?

(Inter. 18) E: En una visión a medio / largo plazo encontramos un mercado potencial muy grande, podremos ofrecer muchos créditos a empresas, y por lo tanto necesitamos unos inversores mucho más potentes y profesionales; serían los "*family office*" que comentaba, tanto españoles como internacionales, y luego otras fuentes de inversión que pueden ser institucionales, que están gestionando líneas de terceros, son fuentes de inversión que están financiando a plataformas similares a la nuestra en otros países y que están esperando a que aquí en España tengamos plataformas con volumen suficiente, nosotros estamos ya en esta fase que empezamos a poder ofrecer un volumen suficiente como para que estos inversores institucionales empiecen a operar, de hecho, esta semana hemos trabajado con el primer inversores institucional a raíz de un inversor de referencia sueco que tenemos, que tiene como objetivo invertir el 20% de cada préstamo. Este tipo de operaciones permitirán un crecimiento más potente.

(Inter. 19) I: A partir de nuestra investigación se detectan nuevos perfiles de inversores con "sensibilidad social" que además del rendimiento económico buscan un rendimiento social. Entiendo que no es el posicionamiento actual de *Loanbook* pero ¿cree que a futuro puede ser una línea a considerar?

(Inter. 20) E: Realmente la inversión en proyectos sociales, de impacto es una tendencia que está ahí, seguro que los valores de los "*millennials*" tienen su influencia, pero es una tendencia que en fondos de inversión también se detecta.

Nuestra plataforma siempre ha tenido un discurso "muy financiero" y está bien porque en los inversores, su primera preocupación es el capital, la rentabilidad, los temas financieros en definitiva. De todos modos, sí que hemos detectado que cuando los proyectos son más "de servicios" o concretamente de temas de atención personal, tienen mayor éxito en la plataforma.

(Inter. 21) I: Quizás no tanto para *loanbook* debido a su estrategia empresarial pero ¿crees que puede haber mercado para el crecimiento de plataformas *Crowdlending* con impacto social?

(Inter. 22) E: Yo creo que es una tendencia creciente, hay una plataforma en Barcelona que es *ecrowd*, que están haciendo una apuesta en este sentido; sus inversores son los fans de ese tipo de inversiones; se trata de préstamos más a largo plazo 4 o 5 años que buscan tener un impacto social o ambiental. Es un perfil de inversor algo diferente al nuestro y que está dispuesto a "sacrificar" un dinero que no podrá tocar hasta de aquí 4 o 5 años.

(Inter. 23) I: La sensibilidad social en España también se ha visto en el éxito de muchos *Crowdfunding* de "donación".

(Inter. 24) E: El *Crowdfunding* de donación es el primero que comenzó en España, las plataformas *lending y equity* son posteriores pero vemos que a nivel internacional (Usa, UK) el volumen de estos últimos es muy superior al *Crowd* de donación. El mercado aquí está por desarrollar, pero es muy probable que esa sensibilidad social también se traslade a instrumentos financieros con retorno.

(Inter. 25) I: Respecto al rendimiento de la inversión de impacto siempre habíamos dicho que tendría un rendimiento inferior a la media del mercado (hay una parte de rendimiento social adicional) pero ahora han aparecido estudios que dicen que si analizamos a medio plazo el rendimiento económico también es superior a la media.

(Inter. 26) E: Si hay ciertos estudios que dicen que empresas socialmente responsables, tienen una gestión mucho más a largo plazo, y se refleja finalmente en los rendimientos económicos.

El impacto social, tiene una visión más a largo plazo y no tanto de corto plazo; en nuestros inversores el primer objetivo no es éste, pero sí que cuando hablas con ellos, si al final, aparte de ganar un 5 o 6%, pueden ver que ayudas al tejido empresarial del país o impulsar acciones de sostenibilidad siempre será un valor añadido que van a considerar.

También hemos detectado que hay inversores que quisieran hacer inversiones segmentando por sectores. Nosotros todavía no podemos plantear hacerlo por no tener volumen suficiente, pero es un tema a considerar en un futuro aplicando criterios que se

añadan al puramente económico de riesgo. Quizás en un futuro se podrá añadir alguna forma de medir el "impacto social" de cada una de las inversiones.

Tenemos inversores que ya están invirtiendo "definiendo un mandato", en este documento indican cómo quieren invertir (niveles riesgo, volúmenes…). Si podemos incluir más variables conoceremos mejor al inversor y se podrán personalizar más las inversiones.

Mi intuición es que por ejemplo cuando ponemos empresas que son fundaciones o escuelas cooperativas, (que hemos tenido unas cuantas) hay una respuesta muy positiva. Hay gente que quizás pone algo más de dinero por ser una cooperativa, porque se trata de organizaciones a favor de la inclusión laboral, entre otras. Tampoco es que la diferencia de éxito en el *marketplace* sea muy importante, pero sí se observa cierta tendencia.

(Inter. 27) I: En este sentido, si fuera posible que me indicaras algún contacto que me puedes decir (asociaciones, cooperativas) que hayan usado la plataforma, intentaríamos contactar con ellos para mantener una entrevista.

(Inter. 28) E: Si, puedo daros contactos para que te cuenten su experiencia, muchos han venido por intermediarios y las operaciones han funcionado correctamente.

(Inter. 29) I: Respecto a este inversor con sensibilidad social vemos que la variable "confianza" es la clave y que, por desgracia, ha habido casos que ha defraudado a muchas personas.

(Inter. 30) E: Efectivamente la confianza es clave y se deberá analizar que intermediarios son los más apropiados para "garantizar" esos rendimientos diferentes a los económicos, además teniendo en cuenta que los resultados son a medio largo plazo.

En la red ya existen referencias a nivel internacional que se han ganado una gran reputación como pueden ser "change.org" y también *"kiva" (loans that change lives)*

(Inter. 31) I: Cambiando de tema; en países en vías de desarrollo y desde el punto de vista financiero la llegada de productos *Fintech* está suponiendo una auténtica revolución.

(Inter. 32) E: Efectivamente, en lugares donde no existe una estructura establecida para la concesión de crédito y la inversión, las nuevas plataformas tecnológicas

permiten que a través de un móvil se abran un motón de posibilidades. Allí no se trata tanto de complementar a lo que ya existe sino de dar la posibilidad de algo que prácticamente no existe.

(Inter. 33) I: ¿Qué me puedes explicar de la propuesta del "libro blanco" que ha hecho el sector en España?

(Inter. 34) E: Cuando hablamos de "libro blanco" nos referimos a algo muy amplio para el sector; son muchos los ámbitos que existen diferentes *Fintech*. A través de esta iniciativa no se busca tanto decir cómo se debe regular sino influir para que se den pasos en este sentido, es muy necesario para un desarrollo equilibrado del sector.

El *lending* de hecho ha sido lo primero en ponerse una regulación, seguro que debe mejorar y avanzar en el futuro; está claro que en nuestro sector y en los próximos años se va a hablar mucho de regulación.

(Inter. 35) I: Respecto a la relación entre "la banca tradicional" y las *Fintech* ¿vamos hacia dos mundos en paralelo?

(Inter. 36) E: Creo que no, vamos hacia un mundo de integración; es como cuando empezaba internet y se hacía una diferenciación con las operadoras telefónicas tradicionales, al final debe haber integración. Vamos a integrarnos y probablemente los bancos del futuro no sé si serán los bancos tradicionales de ahora que se despojen de muchas cosas e incorporen tecnologías de las *Fintech*o bien nacerán bancos completamente nuevos que apartaran a los tradicionales; nos espera un futuro apasionante en el sector

La banca tradicional está viviendo una digitalización focalizada en la experiencia del cliente, hay un poco de confusión con el mundo *Fintech*; una cosa es experiencia y otra cosa se innovar y ser realmente disruptivo con otro modelo.

Los grandes bancos tienen una gran potencia y presencia; en el fondo generan confianza (a pesar de la mala prensa que tienen) pero al final es una entidad conocida; el problema que tienen es el lastre tecnológico y organizativo.

Posiblemente en un futuro tendrán un 10% de los empleados actuales y esa es una gran inversión y una transición difícil de gestionar. Mientras tanto habrá otros actores como las *Fintech* que pueden crecer mucho, pero hay que considera que empiezan siendo muy pequeñas.

Y luego están los “GAFA” que pueden ganar una gran cuota de mercado y convertirse el centro del nuevo ecosistema. Porque al final las “GAFA” tienen el poder del conocimiento del cliente y además son capaces de generar confianza.

(Inter. 37) I: La última parte de la entrevista; Barcelona es una *smart city* referente mundial ¿crees que todo esto juega un papel relevante para las *Fintech* en Barcelona?

(Inter. 38) E: En general Barcelona tiene muchos atractivos, atractivos climáticos, ecosistemas que favorecen la innovación y la inversión; todo esto puede llamar a iniciativas, concretamente iniciativas del mundo *startups* de Barcelona y también nuevas *Fintech*.

Todo esto es muy interesante para Barcelona, debemos continuar en este sentido, la economía del conocimiento y atraer el talento extranjero; en el caso del *Fintech*, también se puede crear un hub, lo que pasa es que hay más por la parte del *Tech* que por parte del Finanzas. Hay que reconocer que hay otras ciudades con más potencia en este sentido como Londres, Frankfurt, Madrid o Berlín.

(Inter. 39) I: ¿Quizás aquí somos más potentes por en el impulso de incubadoras, aceleradoras?

(Inter. 40) E: Sí, hay muchos “ecosistemas” de *startups* en general, en el *Fintech* lo interesante sería la conexión con un sector financiero más potente. En Cataluña tenemos dos grandes bancos y quizás se deberían potenciar más las conexiones.

(Inter. 41) I: Muy bien, simplemente para acabar, podrías responder si estás de acuerdo o no con: ¿Crees que con más posibilidades de financiación hay más desarrollo económico, y por tanto más oportunidades, para todos?

(Inter. 42) E: Sí, la financiación cuanto más transparente y más inmediata mejor, claro, es evidentemente

(Inter. 42) I: ¿Más conciencia social y más tecnología en el futuro?

(Inter. 43) E: Sí, mucha gente podría hacer inversión responsable, pero no tiene todavía los medios tecnológicos para canalizarlas.

(Inter. 44) I: Más inversión responsable, más desarrollo de proyectos de este tipo que sean sostenibles, por lo tanto, más lucha contra la desigualdad.

(Inter. 45) E: Sí, más responsabilidad empresarial debería conducir a disminuir las desigualdades.

(Inter. 46) I: Pues hasta aquí la entrevista, muchas gracias por tu tiempo, y por este repaso, estaremos en contacto y te informaremos de la evolución de la investigación.

Anexo 35. Entrevista a la Sra. Isabel Sierra Navarro

Doctora en Psicología por la Universidad Autónoma de Barcelona, especialidad en Psicología social y de la salud. Máster en Estadística aplicada a las ciencias de la Salud.

Ha sido directora de proyectos de bienestar social y salud de la Diputació de Barcelona, en las áreas de promoción de salud, prevención en el ámbito de la salud mental y en la elaboración y gestión de sistemas de información para la salud pública local.

Docente en diversos postgrados y máster en los ámbitos social y sanitario, así como en la Federación de Municipios y Provincias, y en congresos sociales (ES-PANET) y de salud pública (SEPAS).

Colabora con diferentes organizaciones en la creación y gestión de talento, constitución de redes de conocimiento y promoción de la investigación aplicada, en el ámbito del desarrollo urbano y la calidad de vida.
Autora del libro "*Ciudades para las personas*" (2014).

ENTREVISTA 20/02/2017 a las 17 h hasta las 18h. Duración de 40 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social Ej. proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada Smart City). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los

agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.** Enfoque ciencias sociales y salud. Conocedora transformación en las dinámicas de las ciudades y las nuevas necesidades de la población.
    a. *Smart City*
    b. Tecnología y desigualdades
    c. Gobernanza y Retos

FASE II. DESARROLLO.

- *Las Smart City* priorizan la agilidad, comodidad y eficiencia en la gestión de la ciudad, de acuerdo a las tecnologías de la información y comunicación, en este sentido, ¿qué lugar ocupa la parte social y bienestar de la ciudadanía? ¿Cuál dirías que es el enfoque/preocupación de trabajo actual?
- ¿Cuáles son las áreas *de intervención que piensa que se han de reforzar o son más débiles?* ¿Cuáles son los puntos fuertes?
- ¿Cuáles son los impactos sociales que ocasiona el desarrollo de las SC en el conjunto de la ciudadanía?
- En su libro hace mención a las Ciudades sostenibles, ¿cómo se puede llegar a un consumo sostenible y respetuoso?
- Con la crisis económica las desigualdades sociales y económicas han ido en aumento, ¿qué papel piensa que puede jugar en esto la innovación tecnológica?
- Habla también de evaluación y planificación en la gobernanza, ¿cómo lo relaciona con la equidad y la eficacia?
- En el círculo de debate hacía referencia a lo siguiente: si hablamos de ciudad hemos de hablar de ciudadanía, en ésta línea ¿Qué significado le darías a la participación ciudadana en la era digital?
- ¿Cuáles son las medidas que se habrían de tomar ante los cambios demográficos (envejecimiento de la población, baja natalidad, retraso edad de embarazos...)? ¿Cómo afecta todo ello a la brecha social? ¿Y a la calidad de vida?
- ¿Cuáles son los ingredientes para que una ciudad esté más enfocada en las necesidades de los ciudadanos (situando a las personas en el centro de las acciones)?

- ¿Cómo valoras el impacto de las estrategias digitales en el campo laboral?
- ¿Cuál serían los retos de democratización de las ciudades?
- Centrándonos en el caso concreto de Barcelona, ¿de qué manera se podría reforzar las colaboraciones público-privadas? ¿Qué pasos debería da cada sector para el acercamiento?

FASE III. Finalización de la entrevista

- ¿Le gustaría añadir o aclarar?
- ¿Propuestas de mejora?

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA

I: Investigador

E: Entrevistado

Inter.: Intervención

(Interv. 1) I: Nos hemos puesto en contacto contigo porque eres una especialista en todos los temas de calidad de vida, calidad de vida en la ciudad, y nos interesa esta perspectiva desde la visión de las de *Smart City*, ¿cómo crees que se tiene en cuenta estas variables en las ciudades "*Smart*"? ¿Hacia dónde hay que ir respecto la valoración de calidad de vida y temas sociales en las ciudades de nuestro entorno?

(Interv. 2) E: Los primeros movimientos ya sabéis que fueron muy dirigidos a los temas de sostenibilidad ambiental, porque era una necesidad y sigue siéndolo de muchas ciudades a nivel de control y de gestión de los servicios urbanos, así como de todos aquellos que tienen que ver con la calidad del aire; todo esto sigue siendo un tema pendiente y mejorable que se debe poder seguir trabajando con distintas medidas.

También destacar que la información en sí misma no es el objetivo final, muchas veces se ha confundido el concepto *Smart*, con tener mucha información respecto a un fenómeno, y en realidad lo que debe buscar una ciudad *Smart* es impulsar procesos de innovación y de mejora a partir del análisis de la información para posteriormente tomar decisiones y actuar en consecuencia. La inteligencia está en actuar de otro modo, no tan sólo en conocer cómo actuamos.

La obtención de datos es prioritaria para que después las utilicen otros expertos, aunque en algunos casos es una "semi-perversión", se están impulsando mucho los procesos de *Open Data*, pero ¿para qué? Todos estos datos no son sólo para que el Ayuntamiento y su servicio de autobuses mejore, sino porque alguien quiere saber por dónde circula la gente, para otros usos, seguramente mercantiles; estamos ante otro problema y es el del uso de la información, por ejemplo, las entidades de transportes como la metropolitana ofrece datos de itinerarios, ocupación, etc. pero realmente el usuario no lo sabe, no es consciente, ni tampoco lo ha autorizado.

Cualquier utilización de la información tal como pasa en nuestro mundo de la investigación universitaria hay que ser muy cuidadosos en cómo se utilizan.

Siguiendo con el ejemplo, si la información de la red metropolitana de autobuses indica ciertos problemas de movilidad en unos lugares y a unas horas, el objetivo de la ciudad *Smart* es tomar medidas para mejorar esta situación y no simplemente ofrecer datos de forma abierta de lo que está sucediendo.

Es muchos casos la obtención de datos y detección de puntos de mejora (ya sean medioambientales, de movilidad) es un aspecto de carácter "técnico" pero después se necesita la gestión y la estrategia de tipo político; se tiene que explicar la situación a la ciudadanía y ser consecuentes en la toma de medidas paliativas o correctoras. Una ciudad *Smart* y la gestión de la comunicación van totalmente de forma paralela y de forma coordinada.

Insisto en que el objetivo es conocer la realidad que tenemos para saber qué podemos transformar. Si tomas medidas para la mejora de calidad del aire de Cataluña, es porque tienes marcado un objetivo a cumplir.

Los ciudadanos han de ser copartícipes de la gestión *Smart* asumiendo por un lado la responsabilidad que les toca, por ejemplo, en el tema de gestión de residuos, deben participar de forma activa, porque el beneficio es para todos.

Todo esto requiere mucha comunicación (entre los técnicos, los políticos, la ciudadanía) y que sea muy efectiva, el problema de la tecnología es que puede generar una comunicación muy rápida y muy cercana, pero se puede olvidar de conjunto de personas que viven en la ciudad; en la comunicación existe un problema de desigualdad, no todo el mundo tiene acceso a los mismos sistemas para comunicarse con la administración o viceversa. Es un reto de la *Smart City* conseguir no dirigirse sólo al colectivo de personas de mediana edad con capacidad económica y de comprensión, sino a todos los colectivos incluyendo a los más vulnerables.

(Interv. 3) I: Hemos visto que estos años de crisis han aumentado las desigualdades, y también lo ha hecho la llamada brecha digital; los colectivos más desfavorecidos todavía han quedado más retrasados en todo el ámbito tecnológico. En consecuencia, parece como si se estuvieran creando dos mundos, unos que están muy al día, y que van por delante, y otros que se han quedado atrás, y justamente son los que más necesitan todo esto ¿estaría de acuerdo con estas reflexiones?

(Interv. 4) E: Efectivamente así es; yo creo que ahora las *Smart City* deberían entrar en una "tercera generación", la primera fue la sostenibilidad ambiental, la segunda más de gestión y de herramientas de mejora de gestión de los municipios, y esta tercera va

más en esta línea con el ámbito más social, es decir, si las ciudades existen es porque hay personas y la mejora de calidad de vida de todos es el objetivo.

Sin contar con las personas no podemos salir adelante en nada, y segundo porque la Administración Pública lo que tiene que hacer es velar por la calidad de vida de los ciudadanos y no tanto por los beneficios de las empresas. Si puede beneficiar también a empresas, pues mejor, si puede crear empresas dentro de su territorio mejor, no estamos diciendo que no, pero no debe perder de vista su objetivo principal.

Tú decías que hay gente que está más avanzada desde el punto de vista tecnológico, pues yo diría que relativamente porque ahora mismo hay gente que se está tratando por una adicción al móvil, esta gente no está más avanzada que una persona mayor, que vive "la mar de tranquilo" sin móvil.

No debemos hacer, por ejemplo, que una comunidad en la que ya están al tanto unos de otros y tiene sus sistemas comunicación, substituirlos por herramientas tecnológicas estableciéndolo como prioridad. Yo diría que el fin sería colocar la tecnología en su lugar, que es el de herramienta, no el de objetivo final.

(Interv. 5) I: También, quizás, se ve muy lejano el concepto *Smart,* como si fuera algo de las grandes organizaciones, de las empresas, pero la gente en general ¿crees que lo vive en el día a día? ¿Impulsar iniciativas *Smart* en las políticas más sociales o sanitarias ayuda a que la ciudadanía lo vea más cercano y se impliquen más?

(Interv. 6) E: Yo creo que la culpa, si tenemos que poner la culpa, es de los servicios públicos; si por ejemplo, a la gente se le facilita el transporte gratuito tres días, como se ha hecho en Paris cuando hay contaminación extrema, pues de forma obligada la gente no coge el coche, porque además tampoco le dejarán pasar. Es una cuestión de decisión, ser político no es sólo para las cosas agradables, es ordenar, es dirigir, y es en beneficio de todos, ésta es la cuestión. La ciudadanía lo entiende perfectamente y asumen determinadas cosas, pero claro, hay que poner las cosas fáciles, los medios para que se haga, y en el fondo cuando hemos obtenido mejores resultados, siempre ha sido cuando los gobiernos y la ciudadanía se han puesto de acuerdo. Yo confío en que este diálogo se debe impulsar con ayuda de la tecnología y debe ser permanente, no sólo en momentos electorales.

(Interv. 7) I: Respecto a lo que comentabas que estamos en la tercera fase de las *Smart* más sociales, ¿Barcelona sería representativa de esta tendencia más global? ¿Crees que estamos en este camino?

(Interv. 8) E: Yo creo que Barcelona *Smart* no tiene un enfoque "social", no, en absoluto. A nivel social como planificación de ciudad es bastante deficitario, todos los gobiernos, están consiguiendo que la gente joven se vaya (el talento), que no tengan trabajo, que tengan que vivir fuera porque el precio de la vivienda es insostenible. Barcelona es una ciudad preciosa, con muchas posibilidades pero falta un enfoque más social de las iniciativas.

Creo que las tecnologías *Smart* también deberían tener una dimensión "de barrio pequeño", de distrito, por ejemplo, para gestionar las compras, para ir a buscar a los niños al colegio, para compartir coche, para hacer canguros, entre otros. Sería una buena forma para que la ciudadanía notara una mejora. Quizás se priorizan grandes temas globales con la marca *Smart* y se necesitaría hacer más cosas desde la proximidad, temas de tipo comunitario. Creo que estas iniciativas de dimensión menor y más próximas se pueden hacer con un planteamiento global pero con un desarrollo y adaptación a pequeña escala.

También decir que cuando se toman iniciativas en la ciudad y sobretodo en el caso de Barcelona, hay que tener en cuenta el área metropolitana; todo está conectado y la gente continuamente se mueve, hay que planificar con esta visión. Las personas antes estábamos más en un territorio determinado, nos están pasando cosas que ya les ha pasado a otros países de otros continentes, como Norte América, donde la gente tiene que desplazarse mucho más para conseguir oportunidades, tanto de estudios como de trabajo, y eso lo complica todo; hay que ir hacia una planificación integrada y coordinada.

(Interv. 9) I: Respecto a las entidades sociales de nuestro entorno ¿qué visión global nos puedes dar de la situación actual y nuestro entorno?

(Interv. 10) E: Creo que lo primero que tienen que hacer las entidades del Tercer Sector Social es pensar en su autodefinición, creo que la realidad económica en la que se sostienen puede hacer que no piensen en lo que son, y por qué están. Ha habido una evolución, de muchos años atrás, desde que surgieron entidades desde las asociaciones de vecinos en los años 70 o antes y que después fueron derivando hacia la prestación de servicios. Un ejemplo claro es el de las Asociaciones con personas con discapacidad (de familiares de personas con discapacidad) que como no habían servicios propios los tuvieron que crear ellos y convertirse también en entidades reivindicativas; creo que tiene que haber una diferencia, no sé si legal pero bien definida, entre las entidades de voluntarios en la prestaciones de servicios, y cuáles no

lo son ya que deberían estar subvencionadas de forma diferente. Las entidades, que son reivindicativas deben tener independencia de la Administración sin depender su supervivencia de la subvención pública. Las empresas prestadoras de servicios a través de entidades sin ánimo de lucro también deben avanzar mucho por lo que respecta a la trasparencia y la forma que se gestionan.

(Interv. 11) I: ¿Crees que hay confusión? ¿La ciudadanía no acaba de entender lo que es voluntariado, gestión, lo que es una ONG, que es sin ánimo de lucro, que es una asociación, fundación? ¿Hay poco conocimiento de todo esto?

(Interv. 12) E: Efectivamente hay un gran desconocimiento en general. Esta confusión general es utilizada por distintos "*lobbi*es" para la defensa de sus intereses y aquí los que suelen ser más activos son las entidades prestadoras de servicios.

(Interv. 13) I: También vemos que hay modelos de proyectos sociales sostenibles desde el punto de vista económico que ofrecen un servicio o que fabrican un producto, y que tienen una viabilidad económica. Se ha publicado un estudio por primera vez sobre el rendimiento de los fondos de inversión socialmente responsables (siempre partíamos de la idea que el rendimiento debía ser inferior o muy inferior a la media debido a la valoración adicional del impacto social) que nos dice que las organizaciones que tienen esta visión a medio y largo plazo de sostenibilidad, que funcionan con ética y valores, al final también consiguen un rendimiento económico como el mercado e incluso superior.

(Interv. 14) E: Estoy de acuerdo, que gane dinero una empresa es bueno, podremos contratar más gente, podrán ofrecer mejores servicios, y si son sin ánimo de lucro pues pueden hacer reinversión en sus propios proyectos sociales. Yo creo que en general, no sé si es por una visión sistémica del mundo, pero pienso que en general deben tener el tamaño que toca, al igual que una familia es difícil que funcione si son 40 miembros, pues a lo mejor es difícil que una empresa pierda el sentido original y social si tiene 2000 empleados. También decir que las entidades no deberían pensar cómo vuelven al pasado sino que deben aprender del pasado y ajustar tanto dimensiones como actividad a un modelo sostenible y que tenga un rendimiento económico y social a largo plazo.

(Interv. 15) I: Los jóvenes de hoy en día, las nuevas generaciones ¿ves que tienen más ganas de implicarse, de cambiar las cosas próximas que lo necesitan?

(Interv. 16) E: Los jóvenes, creo que quieren que les enseñamos caminos o que los puedan ver ellos mismos a partir de la información que les damos. Están decepcionados porque también nos ven a nosotros decepcionados con la situación general. Toda persona joven mira hacia adelante, tienen energía e ilusión y hay que ayudarles a que la desarrollen. Personalmente confío mucho en los jóvenes, mucho.

Creo que la gente joven tiene la posibilidad de crear, de ser innovadores, pero nosotros los más grandes los tenemos que decir sobre qué crear, les tenemos que acompañar, alertar de los riesgos; creo bastante en la figura de los tutores y de los mentores que acompañen en procesos de innovación social. Hay muchas necesidades en el ámbito social que no están cubiertas y hay que fomentar la innovación, fomentar el ecosistema y las relaciones para que se consiga es una faceta de gestión *Smart*.

(Interv. 17) I: Los jóvenes especialmente no tienen en general una visión muy positiva del sistema bancario tradicional y parece se sienten muy cómodos con todo lo que tiene ver con las herramientas digitales a través de los *smartphones* (sistemas de pago por ejemplo); también hemos comprobado el gran éxito de campañas a través del *Crowdfunding* de donación ¿crees que el sector financiero de la mano de las nuevas tecnologías puede ser un nuevo impulso a proyectos sostenibles desde el punto de vista social?

(Interv. 18) E: La verdad es que el ámbito financiero no lo conozco tanto, pero la gracia está en que con las nuevas tecnologías se adapta mucho más a su lenguaje, a su forma de funcionar. La diferente forma de comunicar es fundamental, todo es mucho más visual, parece que es más claro y transparente, estos aspectos son clave para el futuro desarrollo.

(Interv. 19) I: En Estados Unidos, mediante el *Messenger de Facebook* ya puedes traspasar dinero entre particulares de cuenta a cuenta corriente, y esto es un boom, y las nuevas generaciones no tienen miedo.

(Interv. 20) E: Efectivamente, al final iremos a que desaparezca el dinero en cash; por otra parte, el poder que pueden alcanzar estas compañías (información, dinero…) es enorme y el joven que deposita su confianza creo que ni se lo imagina. Si saben dónde nos conectamos, qué nos gusta, dónde gastamos el dinero, lo sabe casi toda de nuestra vida.

(Interv. 21) I: En el sector financiero tradicional, la banca era un intermediario entre el ahorrador y quién necesitaba crédito; los nuevos modelos conectan directamente el ahorrador con quien quiere ser financiado.

(Interv. 22) E: Creo que es positivo pero al mismo tiempo esa nueva intermediación debe generar también confianza y seguridad al cliente. Es como la financiación responsable, que al final sabes el dinero donde van. Es una tendencia que la gente en general quiera saber qué se hace con su dinero e incidir lo máximo posible.

Quizás una buena solución son modelos mixtos en los que hay una gran parte digital pero también algún trato personal. Por supuesto todo deber estar muy bien conectado y sincronizado. Esto mismo creo que pasa en otros muchos sectores, por ejemplo, la salud; se potencia mucho el tema digital pero al final también necesitamos la atención personal del médico que interprete de forma profesional, complemente, etc.

(Interv. 23) I: La variable de coste también es importante en función de si hablamos de servicios totalmente online o de atención personal.

(Interv. 24) E: Efectivamente es importante pero el coste no es la única variable; en los últimos años en alimentación ha habido la tendencia en comprar en grandes centros que mueven grandes volúmenes de producto que viene de cualquier rincón del mundo a bajo precio, en cambio ahora está aumentando el consumo de proximidad de más calidad, ecológicos, pero más caros.

Bueno y para finalizar con el tema de las entidades sociales, y para volver al centro de la conversación, creo que deben tener una mejor y más equitativa relación con la Administración, de más respeto mutuo, porque hay una función complementaria, que siempre puede variar con el tiempo. Esta relación debería gestionarse de forma *Smart* y siendo conscientes de que los modelos irán cambiando, irán evolucionando; de cara al usuario se debería ir a mucha más simplicidad y también más transparencia en todo tipo de derechos, pero sobre todo de los más vulnerables. Transparencia y simplicidad de cara al usuario son valores que con innovación tecnológica *Smart* se pueden mejorar de forma clara.

(Interv. 25) I: Pues, por mi parte ya finalizaría la entrevista, muchísimas gracias por tus aportaciones.

Anexo 36. Entrevista al Sr. Jordi Picas

Director "Grup d'Impuls d'Innovació". CooperativaSuara.

Director General de "Fundació Intermedia"

Jordi Picas, Fundació Intermedia Licenciado en Filosofía y Ciencias de la Educación Ciencias de la Educación y Pedagogía Terapéutica por la Universitat de Barcelona y doctorado en Calidad Educativa en uno Mi Plural también por la UB. Socio de la cooperativa SUDARA desde 2012, actualmente es director del ámbito autonómico de la entidad. Ha realizado gran parte de su trayectoria profesional al tercer sector ocupando funciones de educador y de director de servicios.

Entidad	***SUARA Cooperativa***
Contacto	Ronda de la Universitat, 22B, 2n. 08007 Barcelona
Teléfono	932.547.690
Web	http://www.suara.coop/ca/
Misión	Suara tiene como misión transformar el entorno social, mejorando la realidad de las personas mediante servicios de calidad arraigados en el territorio, que promuevan su bienestar y crecimiento, desde un proyecto empresarial cooperativo

Valores	1. Innovadora. La transformación de ideas en proyectos y la incorporación de la tecnología en nuestra actividad garantizan la máxima eficiencia y son ejes clave del futuro. 2. Próxima. La actividad de la cooperativa gira alrededor de las personas: profesionales, personas atendidas, clientes y colaboradores. 3. Participativa. La gestión democrática de la cooperativa, el trabajo en red con los agentes externos y la potenciación del apoderamiento de todas las personas vinculadas a Suara. 4. Socialmente responsable. Comprometida con el medio ambiente, el desarrollo territorial, la generación de empleo y la reinversión de los excedentes societarios.
Personas	Actualmente atiende a 40.000 personas en Catalunya. Y cuenta con 3.400 profesionales.
Modelo de gestión	Protagonistas del propio proyecto vital (respeto, la confianza y la transparencia enfocados hacia el bienestar de las personas). Profesionales con compromiso (abiertos a los cambios, implicados con el entorno, comprometidos y que buscan respuestas innovadoras, que trabajan desde la confianza y el apoyo común), Trabajo en red, interdisciplinario, de forma democrática y participativa, gestión responsable. Modelo cooperativo y de la responsabilidad social empresarial. Damos apoyo y seguimiento a la gestión de la calidad y la innovación, a la comunicación, al control financiero y a la mejora técnica y tecnológica de nuestra actividad.
Clientes Públicos y Privados	Ayuntamientos de Cataluña, Consejos Comarcales, Diputaciones, Generalitat de Cataluña, institucionales y privados (Fundaciones, Asociaciones...)
ACTIVO	A 31 de diciembre de 2015, el activo no corriente de la sociedad es de 8.713.659€. En el año 2015 la Cooperativa hizo inversiones para el desarrollo de plataformas informáticas y en mejoras de procesos informáticos.
PASIVO	La sociedad dispone de unos fondos propios de 13.124.502€ a 31 de diciembre de 2015. Estos fondos propios son superiores en

	617.503€ a los del ejercicio anterior como consecuencia, principalmente, de los resultados obtenidos en este ejercicio. Las deudas con entidades financieras corresponden, básicamente, a la financiación de las inversiones realizadas por la Cooperativa en los últimos años. Durante el ejercicio 2015 la sociedad renegoció varios préstamos con entidades financieras para conseguir condiciones económicas más ventajosas

ENTREVISTA 23/02/2017 a las 18 h hasta las 19.15h. Duración de 55 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social Ej: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Enfoque social y visión por parte de una entidad que presta servicios a la comunidad. Conocer como entienden la innovación y la digitalización del sector social.

FASE II. DESARROLLO.

Una vez habiendo revisado el material de la organización (como por ejemplo, las Memorias 2015, página web) se han observado diversos temas en los que sería interesante profundizar.

En primer lugar, nos gustaría tratar algunos conceptos que exponéis como valores de la organización:

1. Uno de los aspectos clave, es que vuestras acciones se enfocan al bienestar de las personas, y para ello os adaptáis a sus necesidades ¿Por qué lo consideráis imprescindible y que elementos dificultan (si los hay) llevar a cabo esa adaptación?
2. Otros aspectos que defendéis son la proximidad, confianza, transparencia ¿Qué papel ocupa en vuestra organización? ¿Cómo se refleja a nivel práctico?
3. Habláis de Innovación:
    a. ¿Qué relevancia ha tenido este valor para el Sector en los últimos años?
    b. ¿La Administración Pública la ha fomentado?
    c. ¿Cómo valoras aplicar "metodologías" como la de "*Imaging" (StartUp* Tradicional) a proyectos del ámbito social?
4. ¿Qué grado de digitalización hay en el sector? ¿Cuáles son las líneas futuras? ¿Qué prioridad le dais a la "digitalización" como elemento a potenciar? ¿Avanza mucho más rápido en el ámbito educación y Sanidad? Razones.
5. Así mismo, apostáis por el trabajo en red y equipo ¿Es un factor básico para desarrollar la intervención social? ¿Las alianzas, la cooperación deberían fomentarse mucho más?
6. Apostáis por un modelo de gestión colaborativo, ¿Podrías detallar esta estrategia? ¿Cuáles han sido los motivos por los que os decantáis por éste modelo? ¿Qué ofrece?

Centrándonos en el "Área de Financiación", se ha podido ver qué contáis con apoyo público y privado, ¿cómo conseguís mantener relaciones estables? ¿Cuáles son las ventajas de contar con apoyo de los dos sectores?

- Los últimos estudios hechos sobre el sector nos indican que entre el 60% y el 70% de la Financiación del Tercer Sector Social proviene de la Administración ¿Cómo valoras este dato? ¿Lo ves sostenible? ¿Razones para que sea más alto que en nuestro entorno?
- ¿Qué retos debe afrontar el Sector para ampliar el % del sector privado? ¿Profesionalizar? ¿Redefinir los proyectos?
- ¿Trabajáis con la Banca Tradicional? ¿Qué imagen tenéis? ¿Cómo ha evolucionado la relación con el Sector en los últimos años?
- ¿Y con la Banca Ética / Responsable? ¿Creéis que es el futuro para el sector en el ámbito de la financiación?

- ¿Habéis acudido alguna vez a fuentes de financiación alternativa/digital? ¿Cree que las organizaciones podrían beneficiarse de esos nuevos formatos? ¿Inconvenientes?
- ¿Se está innovando en Financiación para el sector? ¿Considera que se ha de innovar en financiación?
- ¿Cómo lograr satisfacer las necesidades de la población y a la vez ofrecer proyectos sostenibles?
- La evaluación es una parte más de vuestro modelo de intervención, ¿Tenéis Indicadores de impacto social que lo puedan medir? ¿Crees que habrían de estipularse unos indicadores comunes?

Por otro lado, nos gustaría tratar temas más estructurales y de contexto:

- ¿De qué manera afecto la crisis económica y financiera a vuestra entidad? (Pobreza, Desigualdad, Exclusión social)
- ¿Observáis la llamada "brecha digital"? ¿Creéis que puede aumentar con el avance de la robótica y las comunicaciones? ¿La formación en la materia de las entidades es clave?
- En concreto, ¿Cómo valoras el sector social en Barcelona?
- ¿Ser *Smart* cómo influye en el Sector? ¿Aspectos positivos/negativos (Brecha)?
- Cuando se habla de Barcelona *Smart City* ¿Cree que se habla demasiado de tecnología y no tanto de servicios y calidad de vida para los ciudadanos?
- Proyectos *Smart Cit*y ¿Cómo afecta a colectivos vulnerables? ¿También se benefician de forma significativa?

Confianza de la población en general en proyectos sociales ¿Es débil? ¿Demasiados escándalos? ¿Debería avanzarse en mecanismos para dar más seguridad?

FASE III. Finalización de la entrevista

- ¿Le gustaría añadir o aclarar?
- ¿Propuestas de mejora? (Legislación, visibilidad, protección, fondos…)

Información utilizada en la entrevista. Citas literales

Sudara Cooperativa, a la presentación de un proyecto europeo para impulsar la empresa social (traducc., 2017).

La agencia para la competitividad de la empresa, ACCIÓN, liderará el programa RaiSEimpulsado por la Comisión Europea, que ha elegido Cataluña para dirigir un proyecto que tiene por objetivo mejorar las políticas públicas de apoyo a las empresas sociales. Durante el acto de presentación del programa, Sudara Cooperativa y ABD han expuesto sus experiencias como entidades de éxito del tercer sector.

El proyecto, que tiene una duración de cuatro años y medio, quiere partir de este intercambio de experiencias y buenas prácticas, contando con la participación otras regiones como Emilia Romagna (Italia), Border, Midland and WesternIreland (Irlanda), Budapest (Hungría), RegionOrbero County (Suecia) y el Centro de Innovación Social de Viena (Austria). El hito del proyecto es que en 2019 estas regiones puedan elaborar conjuntamente un plan de acción con medidas concretas, para permitir a las empresas sociales ser más competitivas a través de la internacionalización y la innovación.
Grupo Clade pide en el Ayuntamiento de Barcelona que apoye a las empresas de economía social (25 enero, 2017).

El presidente de Grupo Clade, David Cuerpo, y directivos de las 10 empresas que forman parte del Grupo Empresarial Cooperativo, se reunieron ayer con el primer teniente de alcalde del Ayuntamiento de Barcelona, Gerardo Pisarello, y con el comisionado de Economía Cooperativa, Social y Solidaria del Ayuntamiento, Jordi Vía, a las oficinas de Sudara Cooperativa en Barcelona.

Durante el encuentro, organizado con el objetivo de remarcar el papel que juega Clade Grupo Empresarial Cooperativo en la economía social, se destacó la clara “voluntad de servicio a la sociedad” de las empresas que forman parte, sin dejar de lado la viabilidad económica de los proyectos empresariales ni la competitividad dentro del mundo económico. Los representantes de las empresas que forman parte de Clade pidieron a Pisarello el reconocimiento del carácter social de las empresas del Grupo, avalando así un modelo que, durante la época de crisis económica y frente a los modelos mercantiles, arreció su vocación social para mantener los puestos de trabajo.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

I: Investigador

E: Entrevistado

Inter.: Intervención

(Interv. 1) I: Vemos que actualmente tus funciones en Cooperativa *Suara* están divididas en dos grades áreas ¿nos puedes explicar?

(Interv. 2) E: Efectivamente, estoy en Cooperativa *Suara* en el Área de innovación aproximadamente la mitad de mi jornada y el resto como máximo responsable de la Fundación Intermedia dedicada a temas de empleo e inserción. La verdad es que llevo muchos años trabajando en *Suara* que nació a partir de la fusión de tres cooperativas en el 2008; las tres competían en el mercado para participar o pujar en diferentes proyectos y en el 2008 decidimos que se acabó lo de competir entre nosotros para juntarnos y así competir con el resto (que muchas veces lo hacemos con entidades que no son del Tercer Sector Social). En 2008 nace *Suara* Cooperativa, a partir de tres cooperativas más, yo venía de una de ellas. Suara está integrada en el grupo *Clade*que ahora parece que vuelve a tener ganas de incorporar nuevas iniciativas, nuevas empresas, que consolide su posición como grupo cooperativo importante dentro de Cataluña, ejercer de "*lobbie*" y de dinamizador del cooperativismo. Asimismo, he participado en temas de tipo sectorial a través de las Plataformas creadas en el Sector.

(Interv. 3) I: Nos gustaría empezar a hablar sobre la "innovación" en el Tercer Sector, ¿Cuál es tu visión? ¿Se está avanzando?

(Interv. 4) E: La sensación que tenemos es que a partir del año 2016 se detectan cambios positivos, comienza a haber un cierto interés creciente desde la "*Taula del Tercer Sector*" para empezar a dinamizar algunos de los proyectos vinculados a innovación y tecnología. Destacar uno proyecto ligado a las nuevas tecnologías como sería el "M4Social", en este caso más para el impulso de las "Apps" aunque con un enfoque muy global. Se empieza por las "Apps" porque se ha dado la oportunidad con el Ayuntamiento de Barcelona y el apoyo de la "Barcelona *World Capital*".

Comentar que de forma muy previa al M4Social, en 2008 aproximadamente salió una iniciativa del sector que es llamaba "*Benestic*" que tenía el objetivo de crear una fundación de fomento de la innovación y la tecnología; fue una lástima que coincidió

con años complicados, con el inicio de la crisis, y desde las Administraciones no pudieron dar respuesta. En aquellos momentos los intereses eran otros, pero sí que ahora parece que se empiezan a retomar con fuerza estos temas.

(Interv. 5) I: Parece que la Administración también empieza a hablar de innovación tecnología en el sector Social pero ¿se trata de fomentar globalmente la cultura de la digitalización o de proyectos singulares?

(Interv. 6) E: Yo diría que va más en la línea de fomento de proyectos individuales y es que aún nos encontramos ante un sector en el que creo que no ha habido consenso en creer que el mundo va a cambiar mucho y lo va a ahcer de la mano de la tecnología y de la digitalización. Las entidades que trabajan en el Tercer Sector han tenidola sensación de que todo esto no va a afectar tanto a su actividad. Pero desde el 2016 sí que empiezo a ver una postura que evoluciona, nos tenemos que poner mucho más en temas de innovación y tecnología, lo tenemos que hacer "sí o sí".

(Interv. 7) I: Barcelona, que está considerada *Smart City* de referencia, con el Mobile *World Congress*, el *Smart City Congress*, y otros proyectos que incluyen "*Smart*" como *SmartCatalunya* ¿cómo ves la coordinación entre las distintas iniciativas?

(Interv. 8) E: Creo que en este sentido faltaría un "paraguas" que diera las directrices que organizara y diera una visión unánime de todas las iniciativas; *Benestic* en nuestro sector estaba en esa línea con la participación de la Administración incluida podría haber jugado ese rol. Quizás antes de fomentar la digitalización en el Sector hay que cambiar la "cultura" de funcionamiento de las organizaciones, en el Tercer Sector Social estamos trabajando con perfiles profesionales que de entrada se ven un poco alejados de todo este tema y no es su mundo.

(Interv. 9) I: Los ingresos de las entidades Tercer Sector en España y en Cataluña dependen en gran medida de la Administración Pública, es un porcentaje muy superior al de los países de nuestro entorno. Ha habido unos años de mucha dependencia y quizás dejar esto cuesta, quizás deberían promocionarse los proyectos sostenibles desde un punto de vista económico y con una visión más a largo plazo ¿qué opinión tienes?

(Interv. 10) E: Lo ideal sería ir en esa línea, en nuestra entidad *Suara* nos estamos planteando ampliar todavía más las vías desde el sector privado para poder compensar las carencias que tenemos del ámbito público

(Interv. 11) I: En los últimos años han aparecido instrumentos de "financiación alternativa" trabajando también con el ámbito social y financiero que está aumentando su participación.

(Interv. 12) E: Sí, lo que más se conoce es el *Crowdfunding*, la proximidad al objetivo de los proyectos es importante para conseguir la implicación, tiene que haber continuidad y crecimiento de estos *Crowdfunding* de "recompensa" y que también se impulsen modelos como el *Crowdlending* y el *Crowdequity*.

Está creciendo el interés por captar recursos que tengan otro tipo de retorno además del económico; en este retorno adicional tenemos que valorar el impacto social, deben existir unos buenos indicadores, que sean "más seguros", con auditorías sociales, etc., si todo esto se hace parece que los recursos puedan venir, en otros países está funcionando, también debería pasar en nuestro entorno.

También es importante el fomento de "incubadoras sociales" para proyectos innovadores, que se creen nuevas *startup* y que se colabore en el tema de la financiación esto. En Cataluña destacar el buen trabajo que está haciendo Ship2b que también trabaja en el desarrollo de un fondo de Capital Riesgo Social. Todas estas posibilidades deben ser evaluadas por el sector para el fomento de la innovación.

(Interv. 13) I: Desde el Tercer Sector ¿hay cooperación en estas líneas de trabajo que comentas?

(Interv. 14) E: Menos de la deseable, la verdad que palabras como "trabajo en red" están constantemente en el Sector pero cuesta avanzar y seguro que es mejorable.

(Interv. 15) I: Respecto a la deuda de las Administraciones con el sector ¿hay entidades que descuenten esta deuda en entidades financieras? ¿Hay dificultades?

(Interv. 16) E: Respecto a este aspecto la predisposición de las entidades financieras no ha mejorado pero el Institut Català de Finances (ICF) en estos momentos ha abierto una línea, que ya se hizo año pasado y que nos ayuda mucho en este sentido. La Administración acaba pagando pero el problema es el plazo.

(Interv. 17) I: Mirando e investigando hemos encontrado que participaste en proyectos de innovación externos como "Imagine", del que nació "*Víncles*"…

(Interv. 18) E: Efectivamente "*Vincles*" fue un proyecto de aquí, reconocido, y que ganó un premio Bloomberg, tuvo financiación para que se implementara y por parte del Responsable de innovación del Ayuntamiento de Barcelona hubo mucho apoyo.

Participar en "*imaging*" con un proyecto social es una muestra clara de que no somos diferentes en cuanto a metodología que otros sectores "mercantiles". También "vincles" ha conseguido que sea asimilado por la propia Administración como propio de forma que su gestión sale a licitación como cualquier otro servicio tradicional, nosotros nos presentamos pero finalmente fue adjudicado a una empresa mucho más tecnológica.

(Interv. 19) I: Como comentábamos antes, los últimos estudios sobre el Sector indican que el 60-70% de los ingresos vienen de la administración ¿te sorprende? ¿Crees que esto condiciona los incentivos a la innovación?

(Interv. 20) E: Yo creía que el % era superior. Está claro que hay que buscar otras fórmulas, por eso nosotros hemos empezado a buscar fórmulas desde el ámbito más privado, y poder complementar la actividad con la Administración. Los ingresos de la Administración tienen un límite, ya se está hablando de copago, seguramente es el siguiente paso, quizás se pueden anticipar tendencias viendo la evolución del sector Salud.

En el mismo sentido hay que impulsar procesos de profesionalización en la gestión de las entidades; desde las cooperativas y en algunas fundaciones se está haciendo un esfuerzo en este sentido pero la verdad es que no es fácil gestionarlo. Internamente tenemos que transformar digitalmente la organización pensando en las personas, éste es nuestro reto; nuestra cooperativa está haciendo un buen trabajo en esta línea pero me consta que esta situación no es generalizada.

(Interv. 21) I: El área de financiación ¿trabajáis mucho con la banca tradicional?

(Interv. 22) E: Nosotros trabajamos con todos los bancos, y tenemos mucha suerte de que estamos muy arraigados, tenemos unos fondos propios muy potentes; pero para entidades pequeñas está siendo un drama y creo que peor para las Fundaciones. Formar parte de un gran Grupo nos posiciona mucho mejor ante la banca pero las entidades más pequeñas sufren mucho, además teniendo en cuenta las deudas de la Administración que no te paga cuando debería.

(Interv. 23) I: ¿Habéis tenido experiencia con la Banca Ética?

(Interv. 24) E: Nosotros hemos trabajado, hemos probado todas las alternativas pero la verdad es que a veces te acabas casando. Ha sido una experiencia que para nosotros ha acabado dando más problemas que no apoyo, nos han parecido mucho más lentas, al final hemos preferido la banca cooperativa con las que nos entendemos bastante bien y dan condiciones muy adecuadas.

(Interv. 25) I: ¿Habéis probado lanzar campañas de *Crowdfunding* o similares?

(Interv. 26) E: No, pero nosotros lo que hacemos es captar dinero a través de "fondo" interno con los mismos socios; es decir, si tenemos trabajadores que necesitan financiación conectamos con otros que tiene capacidad de ahorro, es como hacer un *Crowdlending* pero interno.

Tenemos una base de trabajadores que son de atención a domicilio, con unos sueldos y convenios muy bajos, algunos con dificultades para llegar a fin de mes y estas iniciativas son muy positivas para ellos; la entidad asegura al prestador que va a recuperar su capital.

(Interv. 27) I: También participáis en la "*Barcelona Social Business*" con el premio Novel Mohammed *Yunus* que fomenta la creación de nuevos proyectos sociales sostenibles.

(Interv. 28) E: Sí, estamos a través de Intermedia, nosotros estamos en esta fase de "observar" cómo evoluciona, es un tema bastante nuevo, desde hace un año. Ahora se ha creado un laboratorio para la concreción de ideas innovadoras. También están en fase de inversión para generar un fondo para ayudar a esas *startups* que lo necesitan. Personalmente estoy en la Junta y también hay una asociación de Universidades en la que está la Universitat Abat Oliba.

(Interv. 29) I: Respecto a la variable "confianza" que el sector debe generar para captar financiación alternativa ¿ha habido demasiados escándalos en el Sector social?

(Interv. 30) E: Efectivamente, generar confianza es fundamental y esa es una realidad que nos perjudica muchísimo, el daño a la imagen general es brutal.

Se debe avanzar en materia normativa, que sea flexible y revisable, pero tiene que haber y también el aumento de controles. Por otra parte, si el control lo hace la Administración y al mismo tiempo que la Administración no cumple con sus obligaciones y tiene su propia crisis de confianza, es un tema complicado

(Interv. 31) I: La Taula del Tercer Sector impulso el proyecto "Finan3" para el impulso de la financiación.

(Interv. 32) E: El "Finan3" se inició pero del último año no tengo más información, pero yo diría que se ha estancado y no ha evolucionado como estaba previsto.

(Interv. 33) I: En la última parte de la entrevista nos gustaría hablar de Barcelona *Smart City*. En un primer momento se incidía sobre todo en el medioambiente, la movilidad, parece que se ha pasado a otra fase donde la tecnología pasa a ser un instrumento para cambiar cosas y el objetivo es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

(Interv. 34) E: Efectivamente, el discurso está evolucionando y creo que es positivo. En Barcelona hay mucho interés por la tecnología, ha habido una evolución aunque del tema *Smart City* no conozco más de lo que aparece en la prensa. Pero diríamos que la vertiente social no está reñida con el tema *Smart*, y de hecho impulsar la tecnología puede ayudar al sector social y a luchar contra las desigualdades.

(Interv. 35) I: Para terminar, respecto a la gente joven, ¿cómo ves su implicación en el ámbito social?

(Interv. 36) E: Nosotros vemos a la juventud desde dos perspectivas muy diferentes:

Los jóvenes en riesgo de exclusión con todos nuestros programas de Garantía Juvenil, tienen unas dificultades enormes y hay que acompañarlos.

Por otra parte, visión de los jóvenes implicados en las *startups*, la gente joven tiene ganas de juntarse, pensar y crear cosas nuevas.

Claro que en el medio están todos los demás pero nosotros como entidad tenemos como prioridad reducir la parte de los grupos de jóvenes con más riesgo, y por tanto impulsar los programas de "Garantía". Seguramente el sector de la educación también tiene que cambiar de la mano de las tecnologías y aquí también incluyo a las Universidades. Por ejemplo, hay un campus que se llama *TeamLabs*, se trata de una Universidad donde los jóvenes trabajan por proyectos durante cuatro años, y desde el momento uno ya comienza su propio negocio, los resultados son espectaculares.

En resumen, todo tiene que evolucionar y de forma rápida, hoy mismo he tenido una reunión de innovación con las trabajadoras, mujeres que tienen entre 40 y 50 años, y me dicen que nunca en la vida pensaban que sacarían una carrera, pero ahora lo

puedo hacer desde casa y gracias a las TIC; en el mundo laboral pasará igual, cada vez más independencia, trabajar por retos, por objetivos y conectados de forma digital.

(Interv. 37) I: Hasta aquí, ¿te gustaría añadir algo más?

(Interv. 38) E: Espero haber ayudado.

Anexo 37. Entrevista al Sr. Ramon Lamiel

RAMON LAMIEL

Gerente Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (Ayuntamiento de Barcelona)

Licenciado en Biología por la Universidad Autónoma de Barcelona. Desarrolló diversos Másteres en Gestión y Administración Pública en IESE Business School, ESADE Business, y en la Universidad Pompeu Fabra. Así como también un Máster de Ingeniería en Medioambiente del Instituto Catalán de Tecnología en la Universidad de Barcelona.

En cuanto a su recorrido profesional ha ocupado el cargo de Gerente en el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona de la Generalitat de Catalunya, y también ha sido Director de Planificación de los Servicios Sociales. Además ha ejercido como Director de "*Dona i Drets Civils"*en el*Barcelona City Counci*l y Coordinador del mismo en el puesto de "Tenencia de Alcaldía". Por último, destacar su puesto como Inspector en la *Generalitat* dentro de la Agencia de Residuos de Catalunya.

ENTREVISTA 06/03/2017 a las 9:30h hasta las 10:15h. Duración de 40 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social ej. proyectos de impacto social, colectivos vulnerables, entre otros.) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Enfoque Público sobre el Tercer Sector, Servicios Sociales, colectivos vulnerables, y como afecta la disrupción de las tecnologías en el Sector Público y en la ciudadanía. Ofrecer visión de ciudad, estrategia, y políticas de integración como Ayuntamiento: *BARCELONA ACCESIBLE.*

FASE II. DESARROLLO.

<u>Las personas en el centro del objetivo de gestión de la ciudad y la accesibilidad:</u>

- Desde el Ayuntamiento se manifiesta la siguiente premisa: *La ciudad para las personas*, ¿Piensan que ha habido un cambio de pensamiento, paradigma en el modo de proceder e intervenir en lo social?
- *El Ayuntamiento de Barcelona está comprometido con la inclusión social de las personas de colectivos vulnerables. Por este motivo, entre sus prioridades destaca la garantía de la accesibilidad universal, entendida como una condición indispensable para garantizar la autonomía, la no discriminación y la igualdad de todas las personas*[121]. ¿De qué manera se garantiza el acceso a las nuevas

[121] Se ha accedido a la página de la web oficial del Ayuntamiento de Barcelona, para obtener información previa a la entrevista. El enlace es el siguiente: http://ajuntament.barcelona.cat/accessible/ca/impd/presentacio

tecnologías? ¿La dificultad de acceso sería un tipo de vulnerabilidad o factor de riesgo?

Brecha digital / Exclusión social

- La brecha digital produce mayor desigualdad, ¿cuáles son los ingredientes que hacen falta para poder reducirla?
- ¿Qué tipo de medidas se han tomado des de la Administración para combatir la brecha y la exclusión social?

Crisis / Cambio de Paradigma

- Nuestro punto de partida como trabajo de investigación, es que la crisis económica y financiera juntamente con la revolución tecnológica ha provocado la proliferación de nuevas formas de financiación, movimiento ciudadano, cambio de mentalidad de la ciudadanía y de hábitos. ¿Cómo atender y adaptarse a tantos cambios en un periodo tan reducido de tiempo?
- ¿La legislación y los servicios públicos se adaptan en un tiempo razonable a estos cambios?
- El impacto de la crisis frenó diversos proyectos, que ya detectaban la necesidad de adaptación a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ¿Se están retomando?
- ¿Qué lugar ocupan en todos éstos cambios, las nuevas generaciones de jóvenes?, ¿De qué manera los contempla la Administración Pública?

Smart City

- Barcelona está considerada como referente *Smart*, ¿piensa que el Sector Social goza de la misma atención que otras áreas? ¿Cuáles son las necesidades del Sector que podrían verse mejoradas con esa atención?
- ¿Cree que hay una estrategia clara de ciudad respecto a la innovación digital? ¿Podría ayudar a la mejora de la calidad de vida de los colectivos vulnerables?
- ¿La estrategia de ciudad está suficientemente coordinada con la estrategia del área metropolitana y el resto de territorio?

- Nos consta el interés del IMD por impulsar proyectos “Smart” innovadores con base tecnológica ¿los proyectos que llegan son mayoritariamente de entidades consolidadas o de nuevos emprendedores sociales?

- ¿El Móvil está suponiendo una revolución en la innovación social tecnológica?

- ¿Es positiva la iniciativa M4Social?

Presupuestos públicos Innovación

- ¿Cree que es suficiente la financiación del sector público a proyectos innovadores con base tecnológica?

- En general los presupuestos públicos del ámbito social han disminuido (en la última década) o se han mantenido; al no tener recursos adicionales y tener que mantener los servicios existentes ¿No queda lugar para la inversión en innovación? ¿No es contraproducente?

Sobre las entidades del Tercer Sector:

- Usted tiene un amplio conocimiento del Tercer Sector Social a partir de su larga trayectoria, ¿Podría valorar aspectos como los siguientes?

    - Capacidad de innovación.

    - Proceso de digitalización.

    - Desarrollo de Indicadores (de impacto, de rendimiento social, etc.).

Sobre el colectivo de personas con discapacidad:

- Valoración de las oportunidades de mejora en la calidad de vida a través de la implantación de innovaciones tecnológicas.

- ¿Qué factores impiden que se avance más rápido?

Innovación en la Financiación

- Una de las problemáticas más extendidas es la falta de financiación (tesorería) en el sector social, ¿Cree que una de las vías podría ser acudir a nuevas formas de financiación alternativas a las entidades bancarias tradicionales?

- ¿Cómo valora el éxito de campañas de *Crowdfunding* social de donación/recompensa?
- También están aumentando las Inversiones en Fondos ISR (Responsables), la inversión de los Fondos de Impacto ¿Puede ser una oportunidad para el desarrollo de la innovación en el Sector Social?
- ¿Si las entidades quieren verse beneficiadas de estas nuevas oportunidades de financiación deberían avanzar en profesionalización, digitalización, transparencia?

TRANSCRIPCIÓN (idioma original, catalán)

I: Investigador E: Entrevistado Inter.: Intervención

(Inter.1) I: Los estudios existentes sobre el Tercer Sector Social indican que la parte de ingresos procedentes de la Administración ha creció mucho en un corto período de tiempo. Varias publicaciones exponen que un 60 - 70% de los ingresos de estas organizaciones provienen de la Administración y que un 40% -30% proviene de su propia actividad o de fuentes de financiación privadas. También se observa una gran diferencia respecto a los países de nuestro entorno (prácticamente con ratios inversos). Además se suma el hecho de que estamos en unos momentos de más necesidades, donde los presupuestos públicos no aumentan; en este contexto parece aparece la oportunidad de hacer cambios en las organizaciones para acudir a nuevas posibilidades de financiación que podrían pasar por el impulso a la tecnología y la digitalización ¿Qué percepción tienes de lo que dicen sobre la brecha social en colectivos vulnerables? ¿Está aumentando esta desigualdad? ¿Hay una polarización entre la población por lo que respecta a conocimientos digitales? ¿Qué visión tiene desde tu experiencia en el Instituto donde habéis desarrollado muchas iniciativas en torno a las nuevas tecnologías?

(Inter. 2) E: Estoy de acuerdo en términos generales, pero me gustaría comentar un tema previo sobre los presupuestos públicos; el Ayuntamiento de Barcelona tiene un presupuesto muy robusto y tiene una situación financiera muy saneada, la inversión y el gasto en políticas sociales no sólo se ha mantenido, sino que se ha ido incrementado a lo largo de los años, y concretamente en el último ejercicio se ha vuelto a incrementar. Por lo tanto, no tenemos una dificultad económica especial y estamos abiertos al impulso de la innovación y a incorporar nuevos métodos, nuevas tecnologías que puedan mejorar la atención a las personas.

La situación económica muy saneada del Ayuntamiento hace que se nos presenten muchos proyectos de base tecnológica; destacar el impulso que hemos tenido últimamente con la gestión de la Tasa turística. Nosotros para la innovación social nos hemos convertido en un referente y si determinamos que las nuevas propuestas tecnológicas son positivas para los ciudadanos más vulnerables conseguimos financiación para darles un impulso inicial.

Conseguir el apoyo del Ayuntamiento facilita que esos proyectos opten (les da prestigio) a otras posibilidades de impulso económico como son concursos enfocados a la innovación, principalmente de emprendimiento social.

(Inter. 3) I: ¿El principal objetivo de estas iniciativas suele ser la mejora de la accesibilidad?

(Inter. 4) E: En general es así para los que nos vienen a ver, son conscientes de que necesitamos invertir los recursos procedentes de la tasa turística y la accesibilidad es una prioridad para este Ayuntamiento. Nosotros estamos también estamos muy bien conectados tanto con el sector tecnológico como con el Sector social y muchas veces actuamos como intermediario que pone en contacto ambas partes.

Lo que no es viable es que la Administración impulse y mantenga económicamente en el tiempo todas las propuestas que llegan; los proyectos tendrían que valorar si existe un mercado suficiente o si existen posibilidades de hacer sostenible a largo plazo su actividad.

(Inter.5) I: Desde una visión más global y a partir de tu larga trayectoria en el Sector Público y Social, ¿por qué cuesta tanto hacer cambios en las ayudas de la Administración al tercer sector? ¿Hay muchas resistencias? ¿Estas resistencias no son una barrera a la posibilidad de dotar más recursos a la innovación?

(Inter. 6) E: En estos momentos sí hay personas que están pensando, cómo romper estas dinámicas que sin duda existen, no sólo desde el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad sino también en otras áreas de la vertiente social del Ayuntamiento.

En el área social del Ayuntamiento sí se ha incorporado a personas con ideas "rompedoras", con ganas de fomentar "proyectos disruptivos" donde se prima la incorporación de la tecnología para hacer las cosas de una forma diferente respecto a cómo se hacía hasta ahora. Igualmente reconozco muchas resistencias en cuanto al uso de la tecnología por parte de lo que es el "trabajo social" o "la atención social".

Volviendo a nuestro Instituto, es importante hablar de la brecha digital y es que conseguimos a veces incorporar ideas para la mejorar los servicios, pero luego no se acaban materializando y no se mantienen a lo largo del tiempo; generamos unas expectativas respecto la incorporación de tecnologías, y por lo tanto de hacer el trabajo social de una forma diferente, más eficiente, pero luego vemos que en muchos casos la tecnología no aguanta en el mercado. Hacemos pruebas piloto, vemos que funciona, el

precio es asequible, pero nosotros no podemos hacer de comerciales para situar el programa dentro del sector.

Tenemos entrevistas con diferentes grupos, y siempre es el mismo problema, nosotros podemos como Ayuntamiento y Administración dar un empujón a los proyectos y probarlo para ver si funcionan pero posteriormente deberían ser adoptados por el propio sector social y buscar su sostenibilidad.

Estas nuevas iniciativas tecnológicas deben saber penetrar en el mercado social, para que se incorporen y mejoren el bienestar de los colectivos. Nosotros tenemos dos tipos de actividad con la que nos relacionamos con la tecnología, una es la atención a las personas, y la otra es la promoción de la vida independiente de estas personas, donde la línea más importante es la accesibilidad. La atención a las personas, también está haciendo dando un salto cualitativo con "inventos" varios, con tecnologías diversas que aparecen, y que por tanto podrían dar unas soluciones muy interesantes en lo que es la atención a las personas.

(Inter.7) I: Una pregunta, ¿estos proyectos que acuden normalmente vienen más del ámbito tecnológico o del social, es decir son los desarrolladores tecnológicos los que detectan una oportunidad, o son desde el mismo sector social los que detectan la necesidad y piensan en recursos tecnológicos como solución?

(Inter.8) E: Es más el desarrollador que ve que hay una serie de oportunidades en el sector social, cada vez más el propio desarrollador tiene una actitud mucho más social. Se ha informado y conoce muy bien de qué habla, seguramente ha hecho un trabajo de campo previo muy intenso de las necesidades del ámbito social. Antes de venir al Instituto y explicar que tienen una tecnología que nos puede ayudar a atender mejor a un colectivo vulnerable, ellos conocen a las personas que tienen que atender y las atenciones que actualmente están recibiendo estas personas.

(Inter. 9) I: ¿Hay grandes entidades del sector (las más consolidadas) que acudan con proyectos al IMD?

(Inter. 10) E: No, yo creo que los tecnólogos han hecho el trabajo de pensar en las personas con necesidad y la atención social, pero el ámbito de la atención social todavía no piensa en la tecnología como solución. Se están haciendo esfuerzos por parte de la "*Taula del Tercer Sector"* para conseguir ese objetivo que parece bastante necesario. Como parte positiva es que los tecnólogos, los desarrolladores, los propietarios o inventores de la tecnología sí que incorporan el componente social y en

algunos casos de manera detallada. Creo que en este momento, por ejemplo, en el ámbito de la atención a las personas tenemos un gran reto que sería incorporar la domótica y toda la tecnología necesaria para dar un salto muy positivo en la promoción la vida independiente. El ámbito de la domótica es una fuente a explorar en breve, en un futuro muy próximo con dispositivos diversos que faciliten la vida independiente de las personas con discapacidad y por tanto mejore su situación.

El Instituto procura apoyar proyectos que hayan tenido una trayectoria internacional o que puedan tener un desarrollo global; Barcelona es una ciudad puntera en innovación y tiene una posición privilegiada con el acceso a especialistas tecnológicos y programadores.

(Inter. 11) I: ¿Desde la "Cartera de Servicios" (servicios garantizados para usuarios) se contempla la incorporación de la tecnología? En la Ley de Servicios Sociales se planteó en su día pero parece que no se está implementando.

(Inter. 12) E: Yo creo que en la Cartera de Servicios, y por lo que respecta a la atención a las personas, ya se contemplaba todo este ámbito de la domótica y de la atención con base tecnológica a la persona; en algunos casos si se ha desarrollado, un ejemplo claro sería la teleasistencia, pero ya podríamos dar un paso adelante para mejorar sus prestaciones.

En el caso de la atención de las personas con discapacidades, nosotros donde vemos más oportunidad también es en la domótica, como sería dotar a los hogares de estas personas con mayor tecnología que consiga disminuir la dependencia del asistente, y que permitiría optimizar y redistribuir mejor las horas disponibles.

(Inter. 13) I: Entrando en el tema de Barcelona, *Smart City*, como referente mundial. Inicialmente se focalizó en temas más medioambientales y de movilidad, pero también está la visión social. ¿Qué opinión tiene? ¿Barcelona *Smart city* tiene ahora un enfoque más hacia las personas?, ¿que Barcelona sea considerada *Smart City* está impulsando las iniciativas tecnológicas sociales?

(Inter. 14) E: Si partimos de la línea de atención a las personas con discapacidad tenemos grandes iniciativas en materia de accesibilidad, aquí sí que hay una explosión de tecnologías, y tiene mucha relación con el *Smart City*, tiene relación con el gran impacto que tiene el *Mobile World Congress*, y *el Smart City Congres*s. Estos dos acontecimientos importantes que vive la ciudad, hacen que también haya un "caldo de cultivo" de nuevas propuestas y de ideas innovadoras.

Muchas de las ideas piensan en la accesibilidad, para nosotros es una vertiente indispensable para la atención a las personas con discapacidad que estas personas puedan tener el máximo de tecnología para poder tener una vida lo más independiente posible. Hay que trabajar por una Barcelona *Smart* más accesible. El *MWC y el SmartCity Congress* facilitan la explosión de ideas y facilita su publicidad que puede conducir a que se implanten en el mercado.

Como ejemplo de propuesta innovadora que nació en Barcelona destacar una enfocada a personas con parálisis cerebral, era un *whattssap* en pictogramas; desde aquí dimos un cierto apoyo, pero el apoyo tiene un límite como decíamos antes y si al final las personas que lo deberían utilizan no lo hacen no hay posibilidades de hacerlo sostenible.

(Inter. 15) I: Hay varias estructuras de *Smart City* que se impulsan desde distintos niveles de la Administración: la Generalitat (proyecto *SmartCat Country*), el Ayuntamiento de Barcelona, la Diputación de Barcelona ¿cree que la coordinación es correcta?

(Inter. 16) E: Que Barcelona sea *Smart* siempre es una ventaja, y si otras instituciones trabajan en el mismo sentido siempre es positivo. Por ejemplo, tener el *MWC* en el año 2016 hizo que se lanzase a nivel internacional un reto a impulsar para la mejora de calidad de vida en las ciudades; Barcelona se presentó con una propuesta de accesibilidad aunque no fue el vencedor, pero la visibilidad que se consigue es enorme y estamos en el centro de la innovación tecnológica, somos un referente.

También hay que decir que alrededor de este concepto hay una burbuja de marketing brutal; mucha gente inventa, pero es necesario que sea utilizado por el colectivo al que se destina.

Como otros ejemplos *Smart* que nos han llegado enfocados a las personas con discapacidad señalar soluciones tecnológicas que nos permitirían disminuir el gran fraude en el aparcamiento de vehículos con tarjeta para discapacitados pero lo realmente positivo es que todos (resto de Administraciones) nos pusiéramos de acuerdo en el sistema a utilizar para que no sólo sirvan en un área determinada.

Barcelona como tiene un mercado bastante importante es un buen lugar para hacer pruebas piloto que si son validadas se podrían implantar en más territorios.

En resumen, nuestro trabajo es orientar y focalizar a la gente que viene con tecnología que mejora la calidad de vida de colectivos vulnerables. Por otra parte, una de las principales dificultades es no poder conocer cuál será la tecnología que se impondrá para cada necesidad y que puede convertir en obsoleta cualquier iniciativa; la evolución meteórica de diferentes sistemas es un drama para las decisiones de implantación para la Administración. Por este motivo pedimos mayor análisis para no correr riesgos (o minimizarlos), y les pedimos que nos argumenten de forma sólida las razones para que su solución tecnológica va a ser la que se impondrá a medio y largo plazo.

(Inter. 17) I: Por último, una parte final dedicada a la financiación privada; se está produciendo un crecimiento de la banca ética muy fuerte, la banca tradicional en cuanto al crédito ha ido a menos, también están creciendo los Fondos de inversión de impacto, el *venture capital social* yen España se ha vivido una explosión del *Crowdfunding* (de donación), esto ligado con la necesidad de proyectos sostenibles con visión de medio y largo plazo. ¿Cómo crees que podría evolucionar?

(Inter. 18) E: Nosotros no tenemos una relación especial con los financiadores, nosotros nos hemos convertido en temas de tecnología casi como una especie de consultores y evaluadores que ponemos un pequeño "sello de calidad" (el prestigio que da el Ayuntamiento de Barcelona). La gente viene a explicar lo que hacen, pero no vienen a vender la tecnología sino que vienen a ver qué pensamos, y qué les podemos decir sobre sus iniciativas. Nuestra opinión es importante para que luego ellos consigan financiadores. Entidades como el *Ship2b* están haciendo un gran trabajo en este sentido. Pero al mismo tiempo la experiencia me ha demostrado que muy pocos proyectos reciben un impulso importante de financiación, y seguramente es debido a la sostenibilidad económica de los mismos.

(Inter. 19) I: Hasta aquí, darte las gracias por el tiempo.

Anexo 38. Entrevista al Sr. Ignacio Parody Nuñez

IGNACIO PARODY NUÑEZ

Presidente Fundació Trinijove

El Sr. Ignacio Parody es Diplomado Universitario en Trabajo Social y licenciado en Derecho por la Universitat Abat Oliba CEU. Es Director de la Fundación *Trinijove*. Desde el año 2001 es asesor de la Fundación La Caixa y actualmente es asesor del Programa INCORPORA. Miembro del Consejo Social del Defensor del Pueblo de Cataluña y Director de Relaciones Exteriores del Observatorio de Economía Solidaria (OES). Ha representado a la Fundación *Trinijove* y al Observatorio de Economía Solidaria en la subcomisión para potenciar la responsabilidad social de las empresas constituidas en la comisión de trabajo y asuntos sociales de Congreso de los Diputados. Obtuvo el Premio "Ángel Herrera a la Solidaridad" otorgado por la Fundación San Pablo CEU (2004) y la Medalla de Honor del Ayuntamiento de Barcelona por su labor social (2010). Así mismo ha publicado numerosas obras relacionadas con la inserción laboral y los territorios responsables. En la actualidad es Vicepresidente de la Federación Española de Empresas de Inserción de Cataluña (FEICAT) Vicepresidente de la Federación de Asociaciones Españolas de Empresas de Inserción (FAEDEI) y Vicepresidente de la *European Network for Social Integration Enterprise* (ENSIE).

Dirección	c/ Turó de la Trinitat, 17. 08033 - Barcelona
Teléfono	+34 93 345 92 21
Web y Correo	www.trinijove.org / fundacio@trinijove.org
Descripción	Desde el año 1999 a la Fundación Privada Trinijove velamos por la calidad. Hemos estado inmersos en el proceso de implantación de la Norma ISO 9001 y desde 2002 se dispone del correspondiente certificado. Durante estos años hemos

	contribuido a la mejora de los niveles de bienestar y cohesión social en los territorios donde intervenimos, haciendo un esfuerzo para adaptar a las nuevas problemáticas sociales que han ido surgiendo, en una realidad dinámica y en un entorno en continua transformación.
Valores Medio-ambientales	La Fundación Privada Trinijove, consciente de la importancia del Medio Ambiente y para garantizar que sus actividades se desarrollen con el máximo respeto para su protección y conservación, tomó la decisión de implantar un Sistema de Gestión Ambiental en el área de medio Ambiente (jardinería y Residuos) según la Norma ISO 14001 y la verificación EMAS desde el año 2004 teniendo actualmente sus correspondientes certificados.

ENTREVISTA 06/03/2017 a las 11h hasta las 12h. Duración de 50 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social ej: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Enfoque social y experiencia como entidad social. Atención con colectivos vulnerables, especialmente con grupos de jóvenes pudiendo de ésta manera ofrecernos su punto de vista respecto la influencia de las tecnologías en éstas generaciones. Además de poder comprobar el trabajo en un contexto real (barrio de la Trinitat Vella de Barcelona), así como también conocer la opinión sobre la estrategia de ciudad, y políticas.

FASE II. DESARROLLO.

Necesidades de los ciudadanos

- Ha definido en una entrevista en *EL Periódico* en dos palabras el barrio de Trinitat Vella "desigualdad y Solidaridad". ¿Cuáles son los factores que provocan su aumento?

- La obra Fundacional atiende a las personas más vulnerables del barrio, aunque se centra en la intervención con jóvenes, adolescentes e infancia; en el balance de 2016 expone que han extendido su actuación a otros colectivos como mujeres o familias monoparentales en riesgo, personas inmigrantes y personas con discapacidad. ¿Cómo les ha afectado la revolución tecnológica? ¿Tienen las mismas oportunidades de acceso que el resto de la población?

- ¿Su valoración de la llamada "brecha digital"?

- ¿El cambio de paradigma del colectivo "*millennials*" (explicar concepto) es muy diferente en función de nivel socio cultural?

- Últimamente se está hablando mucho de la "nueva revolución digital", "la robótica", "la inteligencia artificial" ¿Son una amenaza más para los colectivos vulnerables o una oportunidad para salir de la situación?

- Trinijove ha desarrollado un proyecto de inserción laboral a través de la tecnología (en colaboración con la Universidad y empresas del sector) ¿Cómo valora la experiencia?

- Me han hablado de un nuevo proyecto relacionado con el "reciclaje tecnológico" ¿Puede explicar?

- ¿Qué políticas sociales públicas piensa que han de desarrollarse para poder dar respuestas a éstas nuevas necesidades?

Smart City

- Barcelona está considerada como referente *Smart*, ¿Piensa que el Sector Social goza de la misma atención que otras áreas? ¿Cuáles son las necesidades del Sector que podrían verse mejoradas con esa atención?

- ¿Piensa que hay una estrategia clara de ciudad respecto a la innovación digital? ¿Podría ayudar a la mejora de la calidad de vida de los colectivos vulnerables?

- ¿La estrategia de ciudad está suficientemente coordinada con la estrategia del área metropolitana, el resto de territorio y los proyectos de las entidades sociales?

- ¿El Móvil está suponiendo una revolución en la innovación social tecnológica?

- ¿Es positiva la iniciativa *M4Social*?

Presupuestos públicos Innovación

- ¿Cree que es suficiente la financiación del sector público a proyectos innovadores con base tecnológica?

- En general los presupuestos públicos del ámbito social han disminuido (en la última década) o se han mantenido; al no tener recursos adicionales y tener que mantener los servicios existentes ¿no queda lugar para la inversión en innovación? ¿No es contraproducente?

Sobre las entidades del Tercer Sector:

Usted tiene un amplio conocimiento del Tercer Sector Social a partir de su larga trayectoria, ¿Podría valorar aspectos como los siguientes?

- Capacidad de innovación

- Proceso de digitalización

- Desarrollo de Indicadores (de impacto, de rendimiento social, etc.)

Fundació Trinijove ostenta la presidencia d'ENSIE (Patronal Europea de las Empresas de Inserción) durante dos mandatos liderando así el movimiento de la inserción

económica en Europa. En este sentido, ¿cuáles son las actuaciones y propuestas por parte de la Comunidad Europea? ¿Qué podrían aportar?

Financiación

- Según su opinión: ¿Por qué se ha debería diversificar la financiación en el Sector Social, y no depender de única fuente?
- Se ha observado que han mantenido relaciones con bancas éticas ¿Cómo decidieron acudir a otras formas de financiación? ¿Cómo ha sido la experiencia? ¿cuáles son sus líneas futuras al respecto?
- ¿Se han plateado otras formas de financiación alternativas? ¿O la captación de fondos mediante la utilización de plataformas digitales?
- ¿Cómo valora el éxito de campañas de *Crowdfunding* social de donación/recompensa?
- ¿El sector está preparado para pasar a instrumentos de *Crowdlending* y *Crowdequity*?

También están aumentando las Inversiones en Fondos ISR (Responsables), las inversiones en los Fondos de Impacto.
¿Es una oportunidad para el desarrollo de la innovación en el Sector Social?

Información utilizada para realizar la entrevista.

Ignasi Parody: "El aumento de casos de salud mental en la Trinitat es alarmante". La Línea de la Concepción, Cádiz, 1964. Estudió Trabajo Social y Derecho. Director general de Trinijove, fundación para la inserción laboral en la Trinitat. Preside la Red Europea de Empresas de Integración Social (ENSIE). (Navarro, 2015).

Ignasi Parody creció en la Trinitat. Y a este barrio de la azotada franja norte de Barcelona dedica todas sus energías. La fundación que lidera con desarmante optimismo, Trinijove, hace malabares para aminorar el escandaloso 50% de paro juvenil y combatir la miseria de muchos vecinos. «La radicalidad ante los problemas sociales es encontrar respuestas creativas», es su mantra. Y le funciona.

-Defina la Trinitat en dos palabras.

-Desigualdad y solidaridad. Ante la adversidad, he visto que la gente no tira la toalla.

-La toalla del voto casi. La abstención rozará el 60%.

-Hay cierto desencanto, efectivamente. En 1992, frente al plan de un *park and ride* en el Nus de la Trinitat, movilizamos a 4.000 vecinos, cortamos la Meridiana y logramos que el alcalde Maragall viniera a vivir a la Trinitat. Negociamos todas las noches y logramos 24 puntos de mejora. Entonces, el 89,9% votaba al PSC.

-Eran otros tiempos. No habían pasado las tijeras.

-Hoy es una incógnita. Han ido aumentando el PP y Ciutadans. A largo plazo lo que me preocupa es que de la abstención a los radicalismos de derechas hay un paso. En Lille, ciudad del norte de Francia que era un ejemplo de economía social, ha ganado el Frente Nacional por no haber sabido trabajar la coexistencia. Si eso no pasa aquí es porque todos trabajamos en la construcción de una ciudad más igualitaria.

-¿Todos? ¿La política institucional también?

-Barcelona es una de las ciudades que mejor sabe reinventarse desde la política. Pero, insisto, la ciudad de las oportunidades la construimos entre todos.

-Señale un fallo de la Administración municipal.

-En los núcleos de pobreza de la ciudad, la Administración tiene el defecto de no hacer un inicio, un nudo y un desenlace. Aborda bien las emergencias, pero no hace un plan para evitar que el conflicto se vuelva a repetir. Hace siete años hubo un problema con hijos de familias reagrupadas. Los padres trabajaban todo el día y los chicos, solos, jugaban a pelota en la plaza de la Trinitat a cualquier hora. Podíamos atacar el problema puntual, pero preferimos trabajar el tema de deportes e inclusión social con 35 jóvenes. Pactamos con el colegio las horas de entreno, los federamos y los incluimos en ligas.

-Ahora, ¿qué le quita el sueño?

-Es alarmante el aumento de casos de salud mental. Y lo más preocupante, entre gente joven. Algunos aún no han sido detectados. Bombas de relojería. También hay chavales que están hasta 15 horas en el ordenador buscando un mundo virtual porque les frustra el real. Otros consumen drogas ligadas al cristal y a la MDA (tenamfetamina). Y en Trinitat Vella detectamos desprotección de la infancia. Los servicios sociales, los colegios y Trinijove trabajamos los hábitos higiénicos y la alimentación en 40 núcleos familiares.

-Si no llega a ser por ustedes, la oscuridad sería mayor.

-Sí es cierto que la sociedad civil es la que lleva la iniciativa de la innovación a los políticos. Propusimos al ayuntamiento que jóvenes del Carmel y el Guinardó mantuvieran la jardinería de Horta-Guinardó. Los formamos y les contrataron.

-Es una gota en el mar.

-Los espartanos eran pocos y les pararon los pies a los persas en las Termópilas. Le diré que las empresas de inserción social sin ánimo de lucro estamos creando en Barcelona unos 1.500 puestos de trabajo. Son las que han dado respuesta al fenómeno de los asentamientos del Poblenou, colocando a unas 60 personas.

-A su juicio, ¿qué candidatos saben leer mejor el entramado del barrio?

-CiU, ERC y PSC. Aquí han estado, sin focos, Xavier Trias, Alfred Bosch y Jaume Collboni para interesarse por cómo están sufriendo la crisis los vecinos. A Collboni,

además, le conozco desde joven y Trinijove hace la recogida de residuos de Mediapro, donde trabaja su marido, Óscar Cornejo. Trias también tiene una gran sensibilidad.

-Ada Colau sostiene que ha sido el alcalde de las desigualdades.

-Eso es injusto. La desigualdad ha aumentado en toda Europa por la aplicación del modelo ultraliberal.

-A usted se le ponen todos al teléfono. ¿Les canta la caña?

-Les digo lo que pienso. Pero desde el ámbito de la iniciativa social debemos hacer una autocrítica. Hay mucha gente que estamos en la física, y hay otra que está en la metafísica.

-Suena aristotélico. ¿Lo explica?

-Hay mucha gente del mundo social que habla de los barrios y de los pobres pero no pasa más allá de la plaza de Urquinaona. El dinero, público y privado, debe ir a la creación de ocupación, no a la formación de cuadros, ni a la reflexión ni a la visualización.

-Curioso que no se queje más.

-No podemos estar siempre con el lamento. Ha habido recortes, pero creo que estamos pasando del Estado del bienestar a la sociedad del bienestar, y a mucha gente le ha cogido con el pie cambiado. Todo el mundo debe tener derecho a una oportunidad, y quien menos tiene debe recibir más ayuda. Pero el Estado providencia no volverá. Hay que pasar a alianzas entre la sociedad civil, la empresa y la Administración, en pie de igualdad.

-¿Qué no debe olvidar ninguno?

-El principio de alteridad. Ponerse en lugar del otro debería ser un principio de la política y del trabajo social.

TRANSCRIPCIÓN

I: Investigador

E: Entrevistado

Inter.: Intervención

(Interv. 1) I: Los datos reflejan que en el Tercer Sector Social Español existe una dependencia en cuanto a ingresos de la Administración Pública. También vemos que vivimos una época en la que aparecen constantes novedades a nivel de financiación y de la mano de la digitalización del sector. Diversos análisis también parecen confirmar que el Tercer Sector tiene un considerable retraso respecto la digitalización ¿qué opinión tiene de estos temas a partir de su experiencia?

(Interv. 2) E: Hay una parte muy importante del Tercer Sector que tiene una dependencia muy fuerte de las subvenciones y de la Administración Pública; este tema nosotros lo estamos constatando ahora que con nuestras empresas de inserción hemos pasado a participar de la "*Taula del Tercer Sector*". Verdaderamente de todas las entidades que he visto que participan, nosotros somos las que estamos más "en el mercado" y trabajamos en base a la obtención de ingresos propios a partir de nuestra actividad.

Hablamos un lenguaje diferente de la mayoría de entidades e incluso tenemos otra concepción de la intervención con los colectivos vulnerables. Falta reorientar las estrategias enfocándolas al mercado laboral, a tener el mejor índice posible de inserción y no tanto a "¿cómo obtener recursos del Servicio de Ocupación (SOC) o cómo blindarse ante las agresiones del SOC?".

Trinijove tiene la Fundación y la Empresa de Inserción, el 65-70% de nuestros ingresos ya son privados, es lo inverso que la media del sector. ¿Por qué nosotros somos al 65%? Porque tenemos la Empresa de Inserción y el Centro Social de Empleo que nos llevan a conseguir ingresos propios, además los clientes los tenemos muy diversificados, creo que también es muy importante que las organizaciones tengan la diversificación de clientes. Trabajamos para aproximadamente 25 cadenas hoteleras que son privadas y también llevamos la gestión de residuos de 4-5 departamentos de la

Generalitat; pero incluso trabajando con la Generalitat, es como una prestación de servicios en la que nosotros hemos sido totalmente competitivos en la propuesta.

Creo que el hecho de tener que constantemente reinventarse, frena mucho al Sector. He estado en una jornada en Bolonia sobre el Tercer Sector y la innovación Social, hice hincapié en la importancia del trabajo en el territorio y saber crear complicidades, hablé del balance social y de la importancia de la innovación, no sólo un balance económico, creo que ésta es la línea a seguir. Otro tema importante son los valores, es decir la innovación pero teniendo claro tus orígenes, no te puedes perder por el camino, ni ser "demasiado social", ni "demasiado económico", hay que encontrar el equilibrio analizando antes "¿Qué es lo que te caracteriza? ¿Cuáles son tus valores a preservar? Para Trinijove son muy importantes los trabajadores, son muchos años compartiendo actividad con unos mismos valores, eso crea un sentido de pertenencia y es muy importante.

Respecto a la innovación, la definición por supuesto es vigente para el Tercer Sector Social, es adelantarte en la solución de problemas a través de nuevos métodos, de nuevas formas, pero innovación también es adaptación al cambio.

Cuando hablo de adaptación lo digo en varios sentidos y actualmente centrados en tres grandes variables:

La digitalización, entendida con las conexiones a través de internet y la revolución tecnológica.

Las transformaciones sociales aceleradas que se están dando en los ciudadanos y que van a continuar también muy condicionadas por los movimientos migratorios.

Un cambio de paradigma, un cambio de rol en cuanto a la acción social desde lo público y desde lo privado.

Creo que hay que buscar respuestas innovadoras ante todo esto, pero para conseguir esas respuestas innovadoras tienes que tener recursos, y tener cubiertas unas necesidades como organización, porqué sino estás en lo más primario. ¿Cuándo puedes pensar en innovar? Cuando tienes las cuentas saneadas, y estás obteniendo un superávit empresarial.

Como ejemplo de proyecto innovador en éstos tres ejes (digitalización, innovación social y nuevos cambios en la concepción político, público, privado) nosotros participamos "Barcelona Digital" a través del MWC y en el distrito 22@ vamos a crear el

primer centro gestor de residuos tecnológicos de móviles y de ordenadores; en el proyecto contribuimos nosotros (con fondos propios), participa la Administración Pública y también otros fondos privados, esto es innovación por el cambio. Las empresas de Inserción son para mi punto de vista lo más transformador que tenemos, creamos un programa de Garantía Juvenil que centrado en el emprendimiento y tecnología que también fue todo un éxito.

(Interv. 3) I: Se habla de brecha digital, ¿Puede la digitalización afectar de forma más negativa a los colectivos vulnerables, aunque al mismo tiempo puede ser una palanca de impulso y avance social?

(Interv. 4) E: Por supuesto, la digitalización la tenemos que ver como una posibilidad de creación de riqueza en los distintos sectores. La digitalización en los jóvenes y llevada al extremo también contribuye a la brecha porque puede llegar a aislarte. Hay que incidir en la formación en el uso de las TIC y que sean instrumentos para conseguir objetivos como el que he comentado de reciclaje y reutilización; en este proyecto además queremos abrir varias pequeñas tiendas en barrios con muchas dificultades y contribuir a crear más empleo y tejido comercial. Los aparatos serán muy baratos pero el negocio estará en los mantenimientos.

El mal uso de las redes sociales sobre todo en los jóvenes les puede llevar a vivir en una situación virtual alejada de su realidad pero desde la Barcelona tecnológica, desde la *Smart City* hay que crear alternativas sostenibles para colectivos vulnerables, eso es innovación social y no solamente que tengamos camareros que atiendan de forma puntual a las personas que vienen al congreso.

(Interv. 5) I: ¿Lo que nos planteas es una visión de todo el Tercer Sector?

(Interv. 6) E: Mira, si nos remontamos a la historia, Grecia por ejemplo, los ciudadanos tenían un sentimiento de comunión cuando había un enemigo exterior, que eran los persas; hasta entonces el pueblo estaba dividido por comunidades. Los atenienses eran el eje de la filosofía, el ágora, el discurso, la riqueza, y cuando vino verdaderamente el peligro quienes aguantaron fueron los espartanos, una gente muy adusta, muy templarios, muy de “ir a barraca”, muy resistentes porque eran muy austeros, y con unos valores muy férreos. Creo que nosotros somos un poco “espartanos”, nosotros estamos poco en debates, yo siempre he dicho que lo que nos tiene que caracterizar es la acción transformadora, es aquello de que “por tus obras te conocerán”. Con esto también te respondo a que no suele ser la visión generalizada en el sector.

(Interv. 7) I: Respecto al concepto *Smart City* en Barcelona (referente mundial) Se habla de *Smart City* para las personas y del objetivo de mejora del bienestar ¿qué opinas, es real, se ha concretado en proyectos con esos objetivos?

(Interv. 8) E: Barcelona se ha posicionado durante su historia a partir de determinados sectores, en un momento dado fue el textil, en otro momento la industria, la industria biotecnológica y la farmacéutica; ahora mismo Barcelona se posiciona como líder en la tecnología en Europa, compitiendo con otras ciudades. A partir de ahí veremos cómo evoluciona pero creo que seguro se han hecho dos cosas muy bien, el nuevo *Distrito 22@* y el MWC y todo lo que surge a su alrededor.

(Interv. 9) I: ¿Por qué crees que las desigualdades siguen creciendo a pesar de esto?

(Interv. 10) E: Las desigualdades efectivamente siguen creciendo, pero en las desigualdades hay dos variables, una parte que es global y otra parte que es particular del territorio, respecto la parte global, las desigualdades están creciendo en todo el mundo, sería muy injusto decir que Barcelona crece las desigualdades a partir de sus propias iniciativas; la desigualdad ha crecido en otros países de nuestro entorno. ¿Por qué están creciendo las desigualdades? Pues creo que desde 2007 al 2014 ha habido mucho flujo de inmigración, que aunque una parte ha vuelto a sus países de origen, una parte importante se queda. Estos movimientos migratorios se deben consolidar y convertir el discurso en algo positivo.

Otro factor ha sido la inestabilidad política o la dispersión política. Las diferentes tendencias provocan, por ejemplo, que el Ayuntamiento de Barcelona sea muy complejo conseguir que el discurso vaya en sintonía con la estrategia y las acciones implantadas.

(Interv. 11) I: ¿Y entre distintas Administraciones? ¿Cómo crees que avanza la coordinación? (Barcelona, Área metropolitana, Diputación…)

Aquí tengo una crítica sobre la AMB, porque la AMB tiene una cantidad de recursos altos, pero muy pocos programas de atención a las personas. Mucho volumen de gestión pero ¿cómo repercute eso en el bienestar social de las personas? tengo mis dudas. A mí me interesa mucho ver como se vinculan las empresas líderes tecnológicas, situadas en Barcelona, como *Telefónica*, *Indra*…. con una verdadera responsabilidad social corporativa en los sectores de jóvenes de nuestra ciudad.

(Interv. 12) I: ¿En la Administración Pública se van aumentando presupuestos a la innovación con impacto social?

(Interv. 13) E: No lo puedo contrastar de forma empírica, pero para la Administración también sirve el ejemplo de de las entidades, puedes hacer innovación social cuando tienes cuentas saneadas y tienes un margen financiero.

Creo que Ayuntamiento tiene la caja saneada por lo tanto lo que falta es más voluntad. Si hablamos en nuestro sector, es un sector muy mediocre, que incluso copia mal aunque se fija mucho en el vecino. Hay que hacer promover alianzas útiles, con fundamentos y valores comunes. Porque crear unas alianzas por puro oportunismo o utilitarismo, o como decía Unamuno "que inventen aquellos en vez de inventar nosotros", creo que estamos en esa situación de Sector. Hay que centrarse en lo que tienes que hacer tú, y que se te evalúe por tu trabajo. Por ejemplo, en el tema de la discapacidad muy pocos han innovado desgraciadamente, se han quedado en el secto r servicios, cuando en otros sitios de Europa como Holanda, han innovado en tecnología para abrirse en nuevos sectores como es el de la atención a las personas, la atención domiciliaria, la accesibilidad.

(Interv. 14)I: Última parte, están surgiendo nuevas formas de financiación alternativa, en dónde los fondos éticos van creciendo, también lo hacen los fondos de impacto, ¿cómo influye todo esto en nuestro contexto más próximo? ¿Podría ser una vía de futuro que impulse la innovación en el sector?

(Interv. 15) E: Creo que para gestionar financiación hay que ser especialista, saber de banca, de ahorro; no puedes lanzarte a estas innovaciones si no estás preparado internamente ya que pueden tener un efecto boomerang, como ha pasado con algún círculo de autofinanciación, de comunidades. Fondos de ahorro que se han hecho entre particulares, con muy buena voluntad pero que no se ha observado lo suficiente al tema de avales, garantías, y los niveles de morosidad han perjudicado el proyecto final.

Hay gente que predica los fondos éticos, la economía y la financiación alternativa, pero sólo sobre el papel y haciendo marketing, pero, en realidad ¿Cuánto se ha captado? ¿Cuánto están gestionando? Hay excepciones, pero está muy ligado a los valores, con esto quiero decir cuando hay unos valores muy sólidos se consigue llevar adelante una iniciativa, crea muchas complicidades, mucha gente se adhiere a esa causa, siempre que esos valores y esa causa sean muy nítidos, claros y trasparentes, como por ejemplo la organización Acción Solidaria contra el Paro en los años 80.

De todas formas en Barcelona, no hemos de olvidar, desde mi punto de vista que tenemos una Institución muy peculiar que no está en el resto de Europa, que es la Fundación La Caixa. Tienen un fondo brutal en obras sociales, la segunda fundación de Europa, y en este sentido cada vez más está apostando por el tema del emprendimiento, también con "microbank" están rebajando los niveles de rigurosidad entendiendo que se ha de dedicar más en auto ocupación y al emprendimiento, aunque con más riesgo, lo que se tiene que hacer son más estructuras de acompañamiento y de seguimiento.

También desatacar el papel que tiene Barcelona Activa, que podría hacer lo que Trinijove propuso al Ayuntamiento de Barcelona en su momento y que está funcionando, conseguimos que se pusiera en marcha un Fondo, pequeño y de capital riesgo de unos 200.000€ sin aval ni garantía, destinado a gente que viene de capitalizar el paro, y que les sirve como complemento para sus iniciativas de emprendimiento. Con esto se consigue dar complemento, ofrecer formación y acompañamiento, tenemos un libro editado de *50 casos de éxito*. Se materializa con un contrato de préstamos, en el que hay un retorno pero no se exige aval ni garantía.

(Interv. 16) I: Hasta aquí la entrevista, muchas gracias por el tiempo dedicado.

Anexo 39. Entrevista al Sr. Gonzalo Rodríguez Rodríguez

GONZALO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

Director de Transformación Digital de BBVA España.

Responsable de la experiencia del cliente, canales digitales y modelo de distribución en BBVA España. Jefe global de Soluciones para clientes digitales. Además, ha sido socio de la Consultoría McKinsey & Company. Realizó sus estudios en la Universidad de Deusto en Administración de Empresas, y obtuvo el Máster en Business Administration en la IESE *Business School de* la Universidad de Navarra.

ENTREVISTA 06/03/2017a las 17 h hasta las 17:30h. Duración de 30 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social Ej: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. Motivos de la elección del entrevistado.

Enfoque de la entidad bancaria tradicional pionera en la inclusión de la vertiente digital en su modelo de atención a clientes. Destaca por diversas investigaciones que otorgan valor a los nuevos modelos de financiación alternativas con componente tecnológico. La entidad intenta adaptarse a las nuevas tendencias con el uso intensivo de tecnologías *"*cuenta ya con 3,8 millones de clientes digitales en España, se ha propuesto que sus usuarios puedan realizar toda la operativa a través del móvil*."* (Prieto, 2017);*"*Nos dirigimos hacia una nueva y mejor industria financiera, pero no sabemos exactamente cómo va a ser; ni siquiera si los bancos van a ocupar un lugar en ella", indica el presidente de BBVA.

FASE II. DESARROLLO.

- La entidad se ha marcado como objetivo "lograr que el cliente pueda llevar a cabo toda su operativa con el BBVA a través del móvil, con la ayuda del gestor cuando lo considere necesario". El directivo explica que el usuario móvil tiene una mayor frecuencia de interacción con el banco. "El cliente que va sólo a la oficina se relaciona con nosotros una o dos veces al mes, el que utiliza la web entre cuatro y seis veces al mes, y el que emplea el móvil lo hace cada día. Esto cambia por completo el modelo de relación y el tipo de experiencia que se le puede ofrecer", argumenta. ¿Podríamos estar hablando de nuevos perfiles de trabajo en el Sector Financiero tradicional dónde la ciudadanía tenga como referente un gestor para consultas y el reto de operaciones las realice por la vía digital?
- Entre las causas del aumento de clientes digitales a través de móvil destacan la sencillez y comodidad de su uso y aplicación, ¿Qué otras variables son necesarias para hacer que la experiencia del cliente sea buena y repita? ¿Cuáles son sus líneas de trabajo futuras al respecto para seguir adaptando el producto?
- Hablan de "tecnologías exponenciales" (biociencias, la robótica, la inteligencia artificial o el Internet de las cosas) ¿Cómo creen que afectarán a la banca?
- Ustedes contemplan el colectivo de m*illennials* y Generación Z, como uno de los promotores de cambio en el sector; nuevos intereses y motivaciones, preocupaciones sociales, de impacto, medioambientales, ¿Cómo encajarían en su estrategia, y proyectos futuros? ¿Qué lugar ocupan?

- En diferentes estudios, ustedes instan a la creciente brecha digital producida en los últimos años por la revolución tecnológica. ¿De qué manera piensan que se puede reducir? ¿Qué políticas o regulación piensa que son necesarias?
- "Actualmente 3.200 millones de personas están online (43% de la población mundial), según datos del ITU (2015). Sin embargo, esta cantidad no se distribuye de manera uniforme entre los países." En el año 2015, el 46% de los hogares en el mundo tenían acceso a Internet, frente al 44% en el año 2014 y sólo el 30% en 2010." (BBVA, 2016: Brecha digital y desarrollo).
- ¿La aparición de nuevos modelos cree que se deba en parte a la creciente desconfianza de la población hacia las entidades bancarias tradicionales? ¿Qué otros factores han influido? ¿De qué manera han intervenido para solucionarlo?
- Sin embargo, parece que los ciudadanos cada vez más confían en la compra digital "En noviembre de 2016, el 20% de las ventas fueron digitales, frente al 9% de un año antes". En este sentido, al hilo de estas nuevas tendencias, ¿cómo valora la actual seguridad y cobertura legal?
- Un poco de futurología ¿Cómo piensa que será los bancos del futuro? ¿Cree que con el tiempo desaparecerán las sucursales físicas?
- ¿Cómo perciben la introducción al mercado de las empresas GAFAS? Y las *Fintech*?

Banca Tradicional

¿Será capaz de adaptarse a los cabios y a la velocidad de la digitalización financiera teniendo en cuenta los condicionantes siguientes?

- Imagen ante el consumidor/cliente.
- Baja fidelidad del cliente.
- Formación TIC del personal actual.
- Capacidad de adaptación al cambio.
- Necesidad de disminuir estructuras.

Razones por las que BBVA va a ser un "ganador" en este proceso:

- ¿Quién se adapte antes va a ser ·ganador"?
- ¿Se necesitan nuevos perfiles profesionales en la Banca?
- ¿Y quién haga estrategia de seguidor?

Para innovar hacen falta recursos, ¿hay entidades que aunque quieran lo tienen muy complicado para afrontar el reto en este momento? Líneas de trabajo futuras de BBVA. Hablan de “tecnologías exponenciales" (biociencias, la robótica, la inteligencia artificial o el Internet de las cosas) ¿Cómo creen que afectarán a la banca? La digitalización está afectando a distinta velocidad a los clientes particulares, los de Banca Privada, Las PYMES, las grandes compañías. ¿Cómo se gestiona internamente?

PYMES

- Si cambia el sector financiero ¿Deben adaptarse o condicionaran sus posibilidades de obtención de financiación?
- Las PYMES se “adaptan rápido” (siempre se ha dicho) pero estos cambios son muy acelerados, ¿Responderán de forma positiva?
- Después de años de restricción en el crédito bancario aparecen las entidades de *Crowdlending* que, en principio, son “más rápidas”, “más baratas”, ”una relación más sencilla” ¿Son una buena oportunidad para las PYMES? ¿qué problemas pueden tener?
- Hay sectores más o menos digitales ¿Influirá en su relación con el sector financiero?

Fintech

- ¿Razones para crecimiento desigual del mercado en China/Usa/UK versus el resto de Europa?
- ¿Su expectativa general de crecimiento en España? (aún tienen muy poco volumen)
- ¿Qué opina de los algoritmos de Rating de algunas *Fintech*?
- BBVA ¿estrategia *Fintech* diferente según países?
- ¿Cómo debería evolucionar la regulación respecto a las *Fintech*?
- Opinión sobre los “hubs” *Fintech*, las incubadoras de proyectos, las aceleradoras.
- ¿BBVA cree en las alianzas con el sector?
- ¿La gran amenaza a largo plazo son los *GAFA*?

Los jóvenes y la "brecha digital"

- Estrategia BBVA con los *millennials* y Generación Z (muy digitales, pocos recursos a corto plazo).
- Todos estos cambios cómo pueden afectar a colectivos vulnerables, los afectados por la brecha digital. ¿Cómo reducir esta brecha?

Inversión Social

- Aumentan ISR, Fondos de Impacto, Banca Ética, *Crowdfunding* ¿Hay "ganas" de invertir en proyectos socialmente responsables? ¿Hay proyectos sostenibles en España?
- ¿Conoce si en BBVA existe estrategia de futuro para captar este tipo de inversor?
- El nuevo "emprendedor Social" suele ser joven, se apoya en nuevas tecnologías, pero tiene dificultades para encontrar financiación sostenible (debido a los proyectos) ¿Hay cierto boom de este tema? ¿Mucho márqueting? ¿Quizás la innovación social y tecnológica debería ser más impulsada entre el sector tradicional social?

TRANSCRIPCIÓN

I: Investigador

E: Entrevistado

Inter.: Intervención

La presente entrevista se ha completado con recientes declaraciones por el mismo responsable de Transformación Digital que aportan mayor comprensión de la perspectiva como entidad (Prieto, 2017; Varela, 2016).

(Inter. 1) I: He revisado las investigaciones que habéis desarrollado a través de BBVA *Research*, pero me gustaría que pudieras explicar de primera mano lo que opinas de la digitalización, y el cambio que se ha producido en la banca en torno a ella. Desde vuestro tu punto de vista, ¿el sector financiero tradicional en España, a nivel general, es capaz de adaptarse a todos esos cambios?, ¿Cómo crees que puede afectar la teórica crisis de confianza de los ciudadanos hacia la banca tradicional?

(Inter. 2) E: Yo creo que la magnitud del cambio, es sin precedentes, por varios motivos. Por un lado, porque se están produciendo cambios muy importantes en los hábitos de los clientes y de los consumidores en general. Se trata de un fenómeno transversal que altera los hábitos del cliente y por supuesto también incluye a la operativa bancaria. Nos dirigimos a un cliente muy heterogéneo, que debe ser protagonista de su fórmula para relacionarse con el banco. Y por otro lado, las tecnologías nos permiten transformarnos a una velocidad que era impensable; personalmente siempre pongo el ejemplo del móvil y es que creo que nos encontramos delante de tecnologías que "van y que vienen" (Big Data, Inteligencia artificial, reconocimiento de voz, *blockchain*…) pero creo que el móvil tiene un grado de madurez tal, que hace que esté en el centro de los cambios para el cliente. Se espera que dentro de tres años más de la mitad de los dispositivos conectados a la red móvil mundial sean inteligentes.

La tecnología está poniendo de manifiesto el cambio de comportamiento, y esto nos permite a través del móvil digitalizar segmentos que hace años eran impensables, por ejemplo hay un tramo de edad de entre 55 -70 años, u otro a partir de los 80 en los que pensábamos hace menos de 5 años que "digitalizar" era imposible, y sin embargo a través del móvil se está avanzando, y es que cualquier cliente está habituado a utilizar aplicaciones como puede ser *whatssap*. El número de dispositivos conectados superó a

la población mundial en 2014 y el tráfico global de datos móviles se multiplicará casi por diez entre 2014 y 2019.

Este cambio de comportamiento de los clientes que se está produciendo y se va a acelerar en los próximos años hace que el sector bancario no se escape a esta tendencia. El gran reto de la banca tradicional, como BBVA, es dar a los clientes una experiencia diferencial contando con las innovaciones tecnológicas. También es importante resaltar que observamos un cambio en la frecuencia de interacción con los clientes. Un cliente que antes iba a la oficina se relacionaba una vez por mes, y ahora un cliente con el móvil puede relacionarse a diario. Vistos los puntos anteriores, podemos afirmar que el tipo de experiencias y nuevas oportunidades que puedes ofrecer es realmente diferente. Si consideramos la evolución de la tecnología con el cambio del consumidor vemos que la transformación que se produce no tiene precedentes y la banca debe acelerar los cambios para adaptarse y aportar valor.

(Inter. 3) I: ¿Está el sector bancario preparado para asumirlo?

(Inter. 4) E: Des de mi visión, creo que en este proceso van a haber ganadores y perdedores ¿los ganadores quién van a ser? los bancos que reaccionemos con velocidad, los que innoven, entre ellos obviamente creemos que vamos estar nosotros, tenemos que lograr adaptarnos a los hábitos del consumidor, y aprovechar las tecnologías lo más rápido posible. Por otra parte encontraremos otros bancos que ya sea por velocidad o bien por falta de escala se van a caer, se van a quedar atrás, y posiblemente van a ser fruto de absorción. Es decir, el número de bancos que hay a nivel europeo, e incluso mundial, a día de hoy será un número muchísimo más reducido dentro de 20 años y la tecnología actuará como catalizador de este proceso.

(Inter. 5) I: ¿Cree que de forma paralela irán aumentando el número de modelos alternativos a la banca tradicional?

(Inter. 6) E: El número de bancos se ha reducido en los últimos años, es una industria muy fragmentada no sólo en España, aunque cada vez se está consolidando un poco más, aún queda mucho camino si nos comparamos con Estados Unidos. Entran nuevos jugadores en escena que son los *Fintech*, lo que vemos es que la banca está mucho más consolidada pero son pocas las entidades que reaccionan rápido a los cambios, y en cambio en las *Fintech* hay más de 10.000 -12.000 en todo el mundo, aunque de éstas sobrevivirán unas pocas en un futuro; es un mercado nuevo y con oportunidades y crecen las iniciativas y, aunque es difícil hacer una predicción creemos que la gran mayoría también van a desaparecer.

(Inter. 7) I: Las iniciativas *Fintech* está aumentando a nivel global, y ganan mucha cuota de mercado en Asia, China, Estados Unidos e Inglaterra, sin embargo en España al igual que en gran parte de Europa las cuotas son mínimas. ¿Qué opinas sobre éstas diferencias entre países?

(Inter. 8) E: BBVA ha reaccionado para aprovechar todas las oportunidades que ofrece la tecnología y se ha aliado con determinadas *Fintech* para ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Sin embargo, en España y Europa Occidental, tampoco se puede decir que hayan tomado un lugar importante de la cadena de valor y hay varios motivos para esto. Yo creo que el más importante es que en España tenemos una concepción de banca muy universal todavía. A nivel anglosajón (Estados Unidos, Inglaterra, Australia…) el modelo existente en la banca es muy diferente al nuestro, hay mayor concentración y con una red de distribución física menos intensiva que en Europa. La red de distribución que podemos tener en España y los hábitos que hay hasta el momento han sido muy tradicionales en el sector bancario y dificulta la entrada de terceros que aporten valor con modelos distintos. Por supuesto esta es la situación actual pero todo está cambiando de forma acelerada y las *Fintech* crecen de forma espectacular en % aunque con modestas cifras absolutas.

(Inter. 9) I: Quizás el modelo de *Fintech* actual se dedica aún a ofrecer productos, muy especializados, ¿Creéis que cuando salgan entidades y plataformas que aglutinen diferentes productos especializados, con una única imagen podrá evolucionar más?

(Inter. 10) E: Estamos de acuerdo en que esto podría suceder y evolucionar, yo creo que en el contexto con los cambios que vienen es muy posible que haya terceras partes "de confianza" que podrán suponer una evolución del mercado, ¿cuándo y cómo se materializa eso? Es una incógnita, los bancos actuales pueden tenerlo presente tanto como amenaza pero también como una oportunidad. También es cierto que en España, yo creo, que si no es la mejor, estamos ante una de las mejores bancas digitales del mundo. Esta experiencia de cliente, aun siendo mejorable, hace que el aumento de *Fintech* sea más complicado. Los bancos tenemos ciertas capacidades, ciertos valores que son muy importantes en esta etapa de cambio, para empezar los bancos tenemos una percepción de seguridad y confianza hacia el cliente, me refiero a todo el tema de control de la información, seguridad en las contraseñas y procesos. Estos aspectos no son comparables a lo que actualmente pueda ofrecer una *Fintech* y el cliente esto lo percibe. Yo pienso que tenemos otra serie de activos que el cliente valora y que debemos potenciar para al mismo tiempo que innovamos conseguir mantener cuotas de mercado ante posibles "amenazas".

(Inter. 11) I: ¿La estrategia digital se aplica de manera uniforme a todos los países donde intervenís? ¿Se elabora una estrategia global, se hace una prueba en un mercado para después trasladarlo? ¿Cómo lo gestionáis?

(Inter. 12) E: La estrategia global es la misma, y luego sí que hay matices a nivel de cómo se ejecuta en cada país. Nuestra estrategia global pasa por dar la mejor experiencia al cliente digital y al mismo tiempo la relación humana en cada país. De cara a acelerar la transformación estamos buscando desde "*partnerships*" hasta la opción de compra directa de determinados terceros (*Fintech*). Ahora bien ¿a qué tercero prefiero en cada país? Depende de las oportunidades que haya, no creo que se haga de forma diferente en cada país, sino simplemente depende de las oportunidades concretas de cada país. BBVA es muy activo en el seguimiento del mercado y actúa valorando oportunidades que complementen la actividad principal.

(Inter. 13) I: Desde la visión de las PYMES, hemos hablado de hábito de consumidor final, pero las PYMES ¿Creéis que se están adaptando o están esperando?

(Inter. 14) E: Lo que hemos visto es que se puede ofrecer una experiencia más rica en el ámbito particular, y está siendo la prioridad como industria bancaria; respecto a las PYMES, los autónomos, no estamos caminando a la velocidad que nos piden muchos clientes. Creo que ha sido un tema de prioridades pero la digitalización va a llegar claramente a todos los segmentos de clientes y en nuestro caso BBVA va a trabajar mucho más enfocados al segmento de las PYMES.

(Inter. 15) I: He podido analizar investigaciones que habéis realizado sobre la denominada "brecha digital", los *millennials*, los colectivos vulnerables, que quizás se quedan aislados de éste mundo, ¿Qué pensáis?

(Inter. 16) E: Yo respecto a una teórica brecha digital en España discrepo, hay una penetración de *smarthphones* del 90%, independientemente de lo que gane una persona se dispone de móvil. De hecho, el móvil puede ser un elemento de "inclusión financiera" y un elemento democratizador, y más allá de los recursos financieros del individuo, el uso del móvil antes asociado a informáticos y a las oficinas, ahora ha abierto las posibilidades a personas de diferentes perfiles indiferentemente de tu formación e historial. De forma natural utilizamos ésta tecnología. El móvil por ejemplo permite que herramientas de asesoramiento que hasta el momento sólo podían acceder los clientes de "banca privada", ahora estén disponibles para todos. El s*martphone* ayuda a democratizar el acceso a información y por tanto puede contribuir a disminuir la brecha financiera que ciertos colectivos podían tener.

(Inter. 17) I: Recientemente se publicaba una entrevista por parte del Presidente de BBV en donde exponía que la "tecnología exponencial" cobrará increíbles beneficios para las personas con menos rentas ¿Cómo lo interpretáis?

(Inter. 18) E: El mensaje es muy claro, el gran ganador de la transformación digital bancaria es el cliente. Va a tener muchas más posibilidades, va a tener más acceso a información, va a tener menos costes por la mejora de la eficiencia.

(Inter. 19) I: ¿Se han sincronizado éstos cambios con el nivel de estructural que tiene la organización y la formación de profesionales?

(Inter. 20) E: Nosotros creemos en el modelo mixto/hibrido, en el que se combine lo mejor de la tecnología y lo mejor de la atención a nivel humano con asesoramiento personal, porque desde el punto de vista del cliente creemos que esa experiencia es lo que el cliente demanda. El cliente quiere lo mejor de la banca tradicional y lo mejor de la online. El compromiso de BBVA es estar preparado para ofrecer todos los servicios tanto de manera presencial como digital y adaptarnos a estas exigencias del usuario.

Hay que avanzar todavía más en la profesionalización del sector bancario tradicional, ser más especialistas y al mismo tiempo "más remotos" ya que conduce a complementar y mejorar la propuesta de valor. Los clientes cuando contratan productos más complejos, como una hipoteca o un plan de pensiones, requieren un asesoramiento y un contacto en la oficina, son decisiones que difícilmente va a hacer en el entorno digital, necesita asesoramiento, bien presencial o remoto, y tenemos que darlo muy integrado con la experiencia digital.

(Inter. 21) I: En cuantos a los perfiles profesionales, existe una nueva demanda ¿éstas necesidades han supuesto que tengáis que captar nuevo talento de forma externa? ¿Tenéis dificultades para encontrarlo?

(Inter. 22) E: La demanda de perfiles tecnológicos y financieros es muy alta. Tanto desde el punto de vista de las empresas como de las entidades de crédito, el perfil financiero y tecnológico va ir en aumento tanto en los cambios internos de las empresas como en las entidades de crédito. Actualmente hay dificultades para captar talento especializado, pero también para retener ya que prácticamente todas las entidades están inmersas en procesos de digitalización.

(Inter. 23) I: Por último tratar el tema del crecimiento de los Fondos Responsables a nivel europeo y mundial, así como los Fondos de Impacto y la Banca ética ¿Que

opinión tenéis acerca de esto? ¿El cliente se interesa más por la finalidad de sus inversiones y más allá del rendimiento económico?

(Inter. 24) E: efectivamente ahora el cliente es mucho más demandante de que las cosas se hagan bien, hay más sensibilidad y más ganas de conocer qué se hace con el dinero. El mundo digital y el cliente actual demanda mucha más transparencia en lo que se hace y se pide responsabilidad ética.

(Inter. 25) I: Hasta aquí la entrevista, gracias por el tiempo dedicado.

Anexo 40. Entrevista al Sr. Jordi Pascual Pélach

JORDI PASCUAL PÈLACH

http://www.tercersector.cat/

Director General de "Plataforma Educativa"

Vocal de innovación de la "Taula del Tercer Sector"

Barcelona, 1969. Diplomado en Educación Social (UdG) y graduado en el Programa de Dirección de Empresas cooperativas y Empresas sociales (ESADE). Director general de *Plataforma Educativa*, organización que engloba diferentes entidades del tercer sector. Miembro de la Junta del Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Cataluña y Vicepresidente de VORAVIU.

Organismo	Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya
Dirección	C/ Rocafort 242 BIS, 2n. 08029 Barcelona
Teléfono	93 310 57 07
Web	www.tercersector.cat
Email	taula@tercersector.cat

ENTREVISTA 09/03/2017 a las 14 h hasta las 15 h. Duración de 60 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social Ej: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Enfoque social y visión des del Tercer Social. La creación del *M4Social*[122] es una apuesta por la innovación como elemento positivo de cambio, en dónde la ciudadanía ocupa un lugar de mayor relevancia. Interesados en abrir nuevos caminos de actuación y encontrar nuevos métodos para solucionar nuevas problemáticas, y así adaptarse a las necesidades del momento, como por ejemplo con el proyecto "Innovació Tercer Sector".

FASE II. DESARROLLO.

Necesidades de los ciudadanos y Desigualdad

- Desde el Ayuntamiento se manifiesta la siguiente premisa: *La ciudad para las personas* ¿Piensa que ha habido un cambio de pensamiento, paradigma en el modo de proceder e intervenir en lo social?
- La brecha digital produce mayor desigualdad, ¿Cuáles son los colectivos más afectados? ¿Cuáles son los ingredientes que hacen falta para poder reducirla?

[122] MSocial es un proyecto que quiere facilitar el desarrollo de soluciones tecnológicas para mejora la calidad de vida de las personas más vulnerables y para mejorar la eficiencia de las entidades del tercer sector. Lo hará poniendo en contacto las necesidades a cubrir en el campo de la acción social con los desarrolladores de soluciones móviles, y las fuentes de financiación para llevarlas a cabo. Este proceso de encuentro impulsará tanto offline como online y permitirá romper barreras entre el mundo social, el mundo tecnológico y el emprendimiento. http://www.tercersector.cat/noticies/entrevista-jordi-pascual-vocal-dinnovacio-de-la-taula-del-tercer-sector

- ¿Qué tipo de medidas se han tomado des de la Administración para combatir la brecha digital y por consiguiente la exclusión social?

Smart City

- Barcelona está considerada como referente *Smart*, ¿piensa que el Sector Social goza de la misma atención que otras áreas? ¿Cuáles son las necesidades del Sector que podrían verse mejoradas con esa atención?
- ¿Piensa que hay una estrategia clara de ciudad respecto a la innovación digital? ¿Podría ayudar a la mejora de la calidad de vida de los colectivos vulnerables?
- ¿La estrategia de ciudad está suficientemente coordinada con la estrategia del área metropolitana, el resto de territorio y los proyectos de las entidades sociales?
- ¿El Móvil está suponiendo una revolución en la innovación social tecnológica?
- ¿Qué ofrece la iniciativa M4Social?

Sobre las entidades del Tercer Sector:

Usted tiene un amplio conocimiento del Tercer Sector Social a partir de su larga trayectoria, ¿podría valorar aspectos como los siguientes?

- Capacidad de innovación
- Proceso de digitalización
- Desarrollo de Indicadores (de impacto, de rendimiento social, etc.)

Financiación

- Una de las problemáticas más extendidas es la falta de financiación (tesorería) en el sector social, ¿cree que una de las vías podría ser acudir a nuevas formas de financiación alternativas a las entidades bancarias tradicionales?
- ¿cómo valora el éxito de campañas de *Crowdfunding* social de donación/recompensa?
- Están aumentando las Inversiones en Fondos ISR (Responsables), las inversionesen los Fondos de Impacto ¿es una oportunidad para el desarrollo de la innovación en el Sector Social?

- ¿Si las entidades quieren verse beneficiadas de estas nuevas oportunidades de financiación deberían avanzar en profesionalización, digitalización, transparencia?

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

I: Investigador E: Entrevistado Interv.: Intervención

(Interv. 1) I: ¿Cómo están avanzando las iniciativas de la "Taula Tercer Sector" (TTS) en materia de innovación?

(Interv. 2) E: En la TSS hemos identificado el estado actual de nivel de digitalización del sector, era un punto de partida que en este momento necesitábamos. Tenemos que encontrar una fórmula que permita que la innovación sea accesible a todos, para las entidades grandes pero también para las de menor tamaño; si no lo hacemos así, no todo el mundo podrá crear ni acceder a oportunidades, tenemos que hacer acciones de forma conjunta.

La creación del *M4Social* persigue este objetivo, queremos crear un sistema que ponga en contacto a los diferentes agentes: desarrolladores, necesidades, entidades sociales, financiadores, es vital para tener éxito en nuestros objetivos.

Lo primero que hemos hecho en el marco del *M4Social* fue lanzar "un reto", y fue el de la vivienda, el reto se ha convertido en cuatro soluciones que tienen su camino, y que ahora las estamos acelerando. Pero también nos hemos dado cuenta que ésta no es la solución óptima, ésta es una acción y por supuesto es muy positiva, pero la solución debe ir más ligada a realmente apoyar iniciativas que ya se están haciendo; lo que queremos impulsar ahora es la identificación de todas las iniciativas que se pueden hacer orientadas a la mejorar en "tecnificación" del Sector, e intentar apoyarlas al máximo.

(Interv. 3) I: La iniciativa *M4Social* está muy ligado directamente con el móvil, ¿Qué pasará cuando termine la concesión a Barcelona de ser la "capital mundial del móvil?

(Interv. 4) E: El tema del móvil ha sido la excusa para crearla, y ha sido donde hemos conseguido la financiación para generar el proyecto, pero el proyecto no va ligado al móvil, va ligado a la innovación tecnológica en general, simplemente se aprovecha una de las grandes líneas en las que ahora vemos una oportunidad como es el móvil.

(Interv. 5) I: ¿El Proyecto *Benestic* que el sector inició en 2008 tenía unos objetivos similares?

(Interv. 6) E: Benestic impulsó el primer informe, el estudio sobre digitalización del Sector sería una actualización de este primer informe. El problema es que Benestic no tuvo continuidad porque se inició justamente antes de la crisis, se quedó con primera acción y no progresó más.

(Interv. 7) I: El sector social está formado por muchas entidades, en un país donde proliferan las microempresas; entre los retos que se detectan en el Tercer Sector, ¿En qué punto se encuentra el trabajo en red, la coordinación? ¿Hay desconfianza entre las entidades o falta de comunicación?

(Interv. 8) E: No es tan diferente que en el resto del sector de pequeñas empresas de Cataluña, pero justamente lo que se está intentando es que a partir de este instrumento (la TTS) facilitar lazos, compartiendo información y generando confianza. Muchos de los retos que tiene el sector son compartidos con otras PYMES mercantiles, como también es la relación con el sector financiero.

Un ejemplo de colaboración sería un proyecto creado conjuntamente con Ship2b, en el que participan otras entidades sociales grandes (Intress, Suara, Sifu), también lo hace el Banco Sabadell y el Ayuntamiento de Barcelona, se llama *Tech4Social* y el objetivo es crear y acelerar proyectos tecnológicos enfocados a colectivos vulnerables. Los proyectos pueden estar también dentro de las propias organizaciones actuales y es una oportunidad para integrar y fomentar la participación de pequeñas entidades.

Otra gran línea que desde el *M4Social* estamos intentando desarrollar, sería la compra pública de innovación; se trata de que la Administración identifique una necesidad y haga que se genere una solución tecnológica que pueda incorporar directamente, de esa forma lo público puede acompañar e impulsar los procesos de innovación tecnológica de las entidades. La financiación de proyectos tecnológicos ha sido históricamente un reto para el Sector.

(Interv. 9) I: ¿Cómo observas la dependencia de las entidades hacia la Administración? ¿Crees que condiciona el reto de la innovación?

(Interv. 10) E: Creo que en nuestro caso la innovación va ligada a la eficiencia, el principal motor de la innovación en el Tercer Sector es mejorar la eficiencia de lo que ya se está haciendo. Estamos ante un sector muy conservador, por eso hacer toda esta

acción conjunta es una buena opción para obligar al Tercer Sector a sumergirse en temas de innovación tecnológica. Hemos creado un equipo, durante estos tres años intentaremos poner en marcha estas nuevas dinámicas para que a largo plazo se pueda consolidar. Hay otros sectores que han tenido iniciativas similares, Salud lo ha hecho, Enseñanza también, el ámbito social no puede ser menos y hay que generar alguna fórmula que permita que todos los agentes se incorporen e impulsen la digitalización.

Para las organizaciones de forma individual muchas veces no tienen la capacidad para poder invertir o priorizar estos temas.

Otra de las líneas estratégicas que tenemos en el proyecto *M4Social* es fomentar todo lo relativo a la evaluación de impacto; próximamente presentaremos un informe en relación a los sistemas de evaluación. Los costes para evaluar el impacto son muy costosos, muy manuales, estamos buscando que a partir del *Big Data,* el *Matching*, tener sistemas mucho más fáciles y ágiles para valorar el impacto, hay que conseguir que la valoración del impacto social sea algo intrínseco al desarrollo de nuestros proyectos.

(Interv.11) I: Desde otros sectores, se empiezan a publicar evaluaciones de impacto, quizás como herramienta de marketing ¿No sería seguramente el Tercer Sector quien mejor podría realizar estos temas y marcar el camino a otros sectores?

(Interv. 12) E: Creo que otra de las realidades del Tercer Sector es que el tema del marketing no le da valor, se invierte todo lo que se puede en la acción directa, las acciones de marketing quedan como fuera de la dinámica habitual de las entidades. Dentro del Sector hay mucha diversidad de organizaciones, algunas ya están en un nivel muy avanzado en cuanto a los datos y otras están a unos niveles que no superan los mínimos.

En general hay poca visión de mejora a partir de la innovación, entendida como innovación disruptiva que también se podrían aplicar a la atención de colectivos vulnerables; personalmente llevo dentro de la TTS lo que sería innovación y lo que sería el área de internacionalización. Dentro del área de innovación, hay dos grandes áreas, la de innovación tecnológica para mejorar la digitalización del Tercer sector, y el área de innovación social que va ligada a la evolución desde un modelo residencial hacia un modelo comunitario.

Creemos que al tener el *MWC* en Barcelona (*Smart City* de referencia mundial), tendríamos que convertirnos en agente de visualización de lo que serían las soluciones para mejorar la calidad de vida de las personas; queremos ampliar nuestra relación con el *GSMA* y que las iniciativas que tomemos fomenten la innovación también desde la expendeduría social.

Nosotros lo que estamos intentando también es impulsar que el Gobierno de la Generalitat desarrolle el plan de apoyo al Tercer Sector siendo una parte relevante el tema de digitalización.

(Interv. 13) I: ¿Tienen la sensación de que cada nivel de la Administración tiene su propia estrategia?

(Interv. 14) E: Recientemente hemos estado en Escocia y hemos hecho un proyecto de prospección de cómo están resolviendo tanto el tema de evolución en el modelo comunitario como el tema tecnológico; la diferencia es que en Escocia están haciendo una estrategia y un plan de inversión promovido con fondos públicos y de forma coordinada. Puede ser un buen modelo de referencia y lograr la transformación hacia modelos comunitarios también se puede optimizar utilizando las tecnologías.

(Interv. 15) I: Una última parte de la entrevista dedicada a la financiación; en la primera parte de la crisis se sufrieron restricciones del crédito bancario muy fuertes, al mismo tiempo aumentaron las necesidades sociales y los presupuestos fueron más limitados ¿Qué percepción tienes de los nuevos instrumentos de financiación alternativa para paliar esta situación?

(Interv. 16) E: Respecto a tu primera afirmación, totalmente de acuerdo, hemos vivido una época de emergencia social con recursos y facilidades financieras totalmente insuficientes. En la TTS creamos el proyecto Finan3 para fomentar la financiación de una forma alternativa, pero no pudo salir adelante, no se puedo constituir el fondo. Lo que sí se ha hecho es trabajar y mejorar un plan de apoyo a través del ICF, en vistas de que se convierta en un instrumento que facilite el anticipo de deuda de la Administración. Por lo que hace referencia a la Banca Ética, como entidad trabajamos muchísimo con Triodos, el problema de Triodos es que tenía poca capacidad de financiación pero parece que poco a poco está evolucionando y se está incrementando. También el ámbito cooperativo creo que es una línea muy interesante, las cooperativas financieras lo tienen muy bien desarrollado y estamos trabajando para que esa financiación sea accesible para todo el sector y no sólo para los miembros de las

cooperativas. Desde el peor momento de la crisis el tema de financiación ha evolucionado y es mejor; las nuevas iniciativas ayudan mucho en este sentido.

Creo que todo va a evolucionar muy rápido en el sector financiero y que Google, Facebook, Amazon…. van a entrar en el ámbito bancario, y provocarán grandes cambios en el sector. Cuanta más tecnologías, más preparados estaremos todos para la transición. Creo que en el sector bancario, como en tantos otros, este avance de la digitalización y de la robótica hará disminuir los puestos de trabajo disponibles, se tendrán que buscar fórmulas de redistribución de la riqueza muy distintas de las actuales. La parte positiva es que creo que va a aumentar el tiempo disponible para el ocio y la esperanza de vida, siendo una oportunidad para entidades de servicios del Tercer Sector.

(Interv. 17) I: ¿El hecho de incorporar al sector financiero la variable tecnológica puede acercar a la generación joven a los proyectos de las entidades del Tercer Sector?

(Interv. 18) E: De hecho, muchos jóvenes no tienen mucha oportunidad de tener excedentes financieros pero iniciativas por el bien común existen, también para los jóvenes lo primero es resolver su situación individual y después trabajar por las problemáticas comunes. Hay iniciativas como la económica solidaria, que persiguen este bien común.

(Interv. 19) I: Los fondos de inversión responsables y los llamandos fondos de impacto van incrementando sus volúmenes, ¿como ves esta implementación en el territorio catalán? ¿Has tenido experiencia con financiación alternativa del tipo *Crowdfunding* de recompensa?

(Interv. 20) E: Sí y creo que para cosas pequeñas sí se puede llegar a hacer, pero es complicado. Nosotros lo hemos utilizado para proyectos muy concretos sobre todo en cuanto a su desarrollo inicial. Eso sí, es un muy buen instrumento para dar a conocer lo que se está haciendo en el ámbito social.

(Interv. 21) I: ¿Experiencia con el *Crowdlending* o *Crowdequity*?

(Interv. 22) E: Es una opción de futuro para el sector lo que pasa es que necesitamos capacidad de adaptación y antes hacer los deberes internos. Estoy digamos que obsesionado desde la TTS con poder crear sistemas integrales de gestión que puedan acceder todas las entidades, facilitar la formación, el conocimiento y disminuir los plazos de adaptación a la innovación tecnológica. La utilización de estos nuevos

instrumentos seguramente irá en paralelo al salto cualitativo que debe dar el sector en materia de digitalización.

(Interv. 23) I: Hasta aquí, ¿Te gustaría añadir algo más?

(Interv. 24) E: ¡Espero que la investigación sea un éxito!

Anexo 41. Entrevista al Sr. Matthieu Van Haperen

MATTHIEU VAN HAPEREN

Director General Ecrowd! (Plataforma Crowdlending de Impacto)

Matthieu Van Haperen empezó su carrera como ingeniero de proyectos en ABB, diseñando y construyendo plantas petroquímicas para clientes. Después de varios años con ABB entró en el departamento de estrategia y diseño de nuevos productos de NUON en Holanda, empresa comparable a Endesa en España. Hizo su máster en el IESE, y estuvo varios años en McKinsey, consultora global de estrategia, donde trabajó en varios sectores para empresas cotizadas. En 2006 decidió montar Solariza, una empresa de energía solar en España hasta 2013. Empezó a desarrollar la idea de ECrowd! en 2013 y la puso en marcha en mayo 2014.[123]

Descripción	ECrowd! es una plataforma de Crowdlending, o de préstamos colectivos, especializada en financiar proyectos de inversión rentables, de empresas solventes, y que además generen un impacto positivo en la sociedad o el medio ambiente.
Perfil del inversor de la plataforma	Varios tipos de inversores, primero el inversor *retail* o no cualificado, que invierte de media entre 1.000 y 1.500 euros en cada proyecto. Después tenemos al inversor cualificado, que invierte importes superiores a 5.000€ en cada uno de los proyectos. Por último tenemos el inversor grande, como *family offices*, que invierten desde 50.000€ en los proyectos.
Datos relevantes	Ningún caso de morosidad. Crecer hasta 5 millones de financiación en 2016

[123] Extraído de la página de la web oficial: http://www.fintechmove.com/Crowdfunding/hablando-de-Crowdlending-con-matthieu-van-haperen/

ENTREVISTA 20/03/2017 a las 14 h hasta las 14:40 h. Duración de 40 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social Ej: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables…) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Director plataforma *Crowdlending* en España. Experto nuevos modelos de financiación alternativas.
Con el *Crowdlending* las personas prestan pequeñas cantidades de dinero a una empresa a cambio de un retorno financiero estipulado en un contrato de préstamo.

FASE 2. DESARROLLO

- ¿Qué tipo de organizaciones recurren actualmente a *Ecrowd*?
- ¿Cómo contactan las organizaciones? ¿Empiezan a contactar directamente o hay que hacer mucha labor de captación y explicación?
- ¿Cuáles son los principales "temores" que debe superar una organización que quiera empezar con el *Crowdlending* / *Crowdequity*?
- ¿Inicialmente la variable "coste" es la que atrae a las organizaciones? ¿Las variables que realmente aportan valor a medio plazo son la "transparencia y la agilidad"?
- ¿Correlación ente nivel de digitalización de las organizaciones y ser usuarias de estos productos financieros?
- ¿Correlación con nivel de "profesionalización" de la organización? (principalmente de la gestión Financiera)

- ¿Funcionamiento del sistema de Rating y de automatización actual? ¿Más ágil que el sector tradicional?
- ¿Hasta el momento el Rating se basa únicamente en criterios económicos/solvencia? ¿Posibilidades de considerar el "Retorno Social"?
- ¿Han recurrido a *Ecrowd* organizaciones no lucrativas (asociaciones, Fundaciones)?

Desde el punto de vista del Inversor

- Se observa un crecimiento de la denominada "Banca Etica /Reponsable" ¿Cree que es viable que se desarrollen más las plataformas *Fintech* especializadas en proyectos "responsables"?
- Se habla mucho de los "*millennials*"; su relación con la banca tradicional, con las nuevas tecnologías y también aparecen estudios que indican que tiene mayor sensibilidad social que deberían impulsar proyectos "Responsables" ¿Cómo encaja éste grupo en vuestra estrategia?
- ¿Se plantean una segmentación para los clientes inversores también en función del sector objeto de la financiación?
- ¿Se está llegando al "pequeño inversor" o es todavía para perfiles muy profesionales que quieren diversificar?
- ¿Cree que la verdadera explosión del sector llegará cuando accedan estos nuevos perfiles?
- ¿Qué papel pueden jugar los nuevos actores GAFA para acercar las inversiones en financiación a nuevos perfiles?

Sector

- Gran crecimiento pero menos que en países de nuestro entorno ¿principales razones? ¿Qué papel juega la normativa?
- ¿Riesgo para las *Fintech* nacionales ante la entrada de competidores extranjeros?
- ¿El futuro con la banca tradicional está en la "cooperación"?
- ¿Los procesos de digitalización de la banca les acercan a las *Fintech*? ¿Se centran en la experiencia del usuario pero no tanto en la innovación de "productos"?
- Barcelona está considerada una *Smart City* de referencia:

    - ¿Cree que juega a favor del desarrollo *Fintech* en Barcelona?

- ¿Qué iniciativas *Smart* crees que se podrían impulsar? ¿Incubadoras? ¿Aceleradoras? ¿*hubs* como los que se impulsan desde el Pier-1?
- ¿Impulsar la formación tecnológica/financiera?
- ¿Impulsar la digitalización de las PYMES?

- La crisis ha aumentado las desigualdades en las grandes ciudades, también las "Smart", ¿Cree que la tecnología y en especial la tecnología aplicada a las Finanzas puede ayudar a superar esta situación? ¿Tener mayores alternativas de financiación pueden impulsar el desarrollo económico de las PYMES y por tanto el desarrollo económico?

¿De acuerdo con?

- ¿Más posibilidades Financiación = más desarrollo económico = más oportunidades?
- ¿Más conciencia social + TIC = + inversión responsable?
- ¿Más inversión responsable = más posibilidades de desarrollo proyectos sociales?
- ¿Más proyectos sociales = más lucha contra la desigualdad?
- ¿La variable "confianza" (tanto de las nuevas iniciativas *Fintech*) como de los proyectos sociales es fundamental?

FASE 3. FINAL. Propuestas, valoraciones y cierre.

- Buenas prácticas que podría aportar o compartir desde su experiencia para avanzar en la mejora del sector (sugerencias en clave de normativa, políticas, proyectos…)
- Temas a añadir a la entrevista.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

I: Investigador E: Entrevistado Interv. : Intervención

(Inter. 1) I: Me presento, profesionalmente no vengo del mundo académico 100%, yo vengo del mundo de la empresa, en su día me licencié en ESADE, me he dedicado 10 años a la dirección financiera de diversos grupos así como a la Dirección General en el ámbito privado. Posteriormente tuve la oportunidad de ser Director General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia en el gobierno de la Generalitat de Cataluña. Colaboro con diversas Universidades y el nexo con mi actividad laboral es mi constante interés por la innovación y la financiación.

Ahora mismo se está produciendo una "revolución" en muchos sectores a partir de la digitalización y la tecnología, seguramente este proceso se va a acelerar. Al estar personalmente vinculado con el mundo social decidí iniciar esta investigación enlazando estos tres ámbitos: sector social, sector de la financiación y la innovación tecnológica. El Tercer Sector hace un gran trabajo de impacto en el bienestar de la ciudadanía pero también uno de los puntos débiles que se detecta es la financiación, y en segundo lugar también lo es la tecnología (retraso general en el sector). A partir de esta constatación se vislumbra una oportunidad para este sector que es además un reto y no tanto un problema. La banca ética crece, el *Venture Capit*al de Impacto también, y por supuesto también lo hacen plataformas *Crowd* como las que estás liderando. Al mismo tiempo en la banca tradicional el crédito a empresa está complicado, hay proyectos que casi ni se analizan. A todo lo explicado se añade el hecho de residir en una ciudad como Barcelona, considerada *Smart City* de referencia, y en ésta línea surge la idea de si en éste entorno de referencia (con el *Smart City Congress, el Mobile Worl Congress*), el liderazgo de la Administración puede impulsar este tipo de políticas.

¿Qué te parece el planteamiento de la investigación? ¿Coincide con la experiencia que estás teniendo al liderar una plataforma alternativa que tiene por objetivo financiar proyectos de impacto?

(Inter. 2) E: Inicialmente me gustaría explicar un poco de mí experiencia, anteriormente trabajaba en una empresa de energía solar, y en ésta empresa había visto la dificultad para conseguir la financiación cuando acudes a canales que podemos denominar

“tradicionales”, era realmente difícil; los proyectos más grandes consiguieron financiación relativamente fácil, pero el mismo proyecto aunque de menor tamaño muchas veces no podía conseguir financiación. Proyectos de impacto con una relativamente baja necesidad de financiación no eran prácticamente estudiados y no llegaban las propuestas.

Por otro lado, y a partir de la red de contactos que hicimos, vimos que en diversas ocasiones la gente me preguntaba ¿no podemos invertir en esto?, les parecía una opción válida invertir sus ahorros para tener un rendimiento económico pero también por sus efectos sociales y medioambientales; fue entonces cuando reflexioné y vi que en este campo había una oportunidad y decidí que tenía que hacer algo con este objetivo.

Ese momento coincidió en el tiempo con la modificación en la legislación relativa a la energía solar en el año 2012, se cambiaba mucho el escenario para la inversión en el sector energético/solar. Después de un período de tiempo decidimos parar con la actividad de la empresa porque no había buenas perspectivas para más negocio, y comencé a pensar que iba a hacer después. Tenía claro que quería montar otra empresa, y después de un tiempo de evaluar varias ideas, una de ellas era ésta que estoy dirigiendo es este momento (Ecrowd). Empecé a investigar con más detalle, encargué un estudio a un despacho legal para ver si esto era legal en España, y a finales de 2013 decidí tirar adelante con el proyecto y busqué un socio que también se convirtió en Cofundador, tenía claro que necesitaba ayuda, alguien con experiencia en el sector bancario. Mi socio es Jordi, es analista de riesgos, y desde su posición en la banca también había visto que hay proyectos que son viables económicamente, pero que no encajan en el sistema de *rating* tradicional de los bancos.

El sistema bancario trabaja con su sistema de rating, es un modelo estadístico, a partir de unos imputs (que suelen ser prácticamente comunes para todos) se aplica ese modelo estadístico, y se obtiene un resultado que determina las posibilidades de la financiación.

Estos sistemas de la banca actual hacen que existan algunos tipos de clientes, por ejemplo, las comunidades de propietarios, que hay muy pocos bancos que les pueda dar préstamos, no encajan en lo que piden (el tema no es tanto la solvencia o capacidad de devolución sino el método utilizado para la concesión). El problema aún se hace mayor con la crisis financiera, la regulación en la banca es mucho más estricta, y a los bancos, por ejemplo, un préstamo cuya valoración en su sistema de rating no

encaja de forma muy clara puede llevarles a realizar dotaciones o gestiones adicionales que no compensan su concesión. Además, mi experiencia me dice que si son proyectos a largo plazo la dificultad aumenta considerablemente y este es muchas veces el caso de los proyectos de impacto social y medioambiental.

(Inter. 3) I: España ha sufrido una crisis importante, una reestructuración bancaria, pero al mismo tiempo parece en los volúmenes de financiación *Fintech* (como es el caso *Ecrowd*) cuesta llegar a la media europea. ¿Por qué crees que sucede esto?

(Inter. 4) E: Toda Europa continental está muy por detrás de Inglaterra. El primer problema es la cultura, ellos están mucho más abiertos a diferentes formas de hacer las cosas y la Financiación no es una excepción. En UK vieron rápidamente la oportunidad, y no pusieron demasiados impedimentos legales para desarrollar esas empresas. De hecho, desde el año pasado, existe un entorno donde las empresas *Fintech* pueden empezar a operar sin licencia, pero sí bajo una supervisión oficial, no hacía falta tener esa licencia hasta haber alcanzado cierto volumen. La regulación puede ser una barrera para el desarrollo y es un tema clave a implantar en toda Europa y en especial en España. Yo creo que regulación si hace falta, pero se ha de tener en cuenta que todo cambio necesita un tiempo para que las empresas puedan alcanzar un cierto volumen para poder soportar este coste de regulación y se debería dar el máximo apoyo.

(Inter. 5) I: En Inglaterra ya ocurre que las pequeñas empresas y pequeños proyectos van directamente al sector *Fintech* sin pasar por la banca tradicional, ¿Ha habido un cambio de mentalidad?

(Inter. 6) E: La cultura es muy diferente. En España creo que el 80%-90% de la financiación de las PYMES es banca. En Inglaterra creo esa ratio está próximo al 40%. Las organizaciones y sobre todo las pequeñas están mucho más acostumbradas a buscar recursos financieros fuera de la Banca.

(Inter. 7) I: ¿Crees que el camino a seguir es ese? ¿Llegará a ocurrir en la Europa Continental y, por supuesto, en España?

(Inter. 8) E: Sí, aunque sea a otra velocidad y con un retraso considerable. Si comparas, por ejemplo, el porcentaje de financiación bancaria, y el porcentaje que tiene la banca, Inglaterra es el país donde el porcentaje es más bajo para la banca tradicional, y está mucho más concentrado en *Fintech* (comparativamente). Después vienen países como Francia, Alemania, que son creo un 50%-60%, yo creo e insisto en que es un tema cultural que sobretodo marcará la velocidad de los cambios.

(Inter. 9) I: Faltan datos actualizados, pero todo indica que los crecimientos de la financiación *Fintech* son muy fuertes, y quizás las cifras oficiales no reflejan todavía ese incremento. En este sentido ¿Estaríamos de acuerdo en que haría falta la apuesta por la regulación y el cambio cultural en las empresas?

(Inter. 10) E: En cuanto a la regulación en España se ha hablado mucho de ello, y las primeras líneas eran muy estrictas, incluso pensamos que no podría desarrollarse este negocio. Gracias al *Lobbie* de las empresas de financiación alternativa que empiezan a organizarse, ahora sí tenemos una regulación mínima y también un borrador de nuevas propuestas que ha aparecido mucho en la prensa y también ha provocado mucha discusión.

(Inter. 11) I: ¿Vosotros fuisteis los primeros en obtener el certificado de idoneidad por la CNMV?

(Inter. 12) E: Sí, la verdad es que es una satisfacción que nuestra Plataforma de Financiación Participativa (PFP) fuera la primera de todas las existentes en el país. Actualmente están autorizadas unas diez plataformas PFP.

(Inter. 13) I: ¿Habéis tenido que realizar un aumento de capital para garantizar el crecimiento?

(Inter. 14) E: Sí hemos hecho una ronda de financiación, todas las ampliaciones las hemos canalizado con *Crowdfunding*, porque da una oportunidad a nuestros clientes y también a nuestros inversores de participar en la empresa como accionistas. La primera campaña de *Crowdfunding* que hicimos con este objetivo fue en el 2015 y una segunda el año pasado, la mayor parte de los fondos que hemos recaudado son de inversores que ya conocen la plataforma. Otras plataformas de PFP también han recurrido a esta misma sistemática para captar capital y también les ha funcionado.

(Inter. 15) I: Centrándonos en vuestro *Crowdlending* dirigido en la inversión de impacto y básicamente a proyectos de sostenibilidad medioambiental, ¿qué tipo de proyectos con impacto social habéis llevado a cabo?

(Inter. 16) E: Podemos destacar el proyecto Fibra Óptica en Ametlla de Mar, y esta semana vamos a salir con otra red de fibra óptica en dónde el impacto es más social (hacer llegar una mejora en las infraestructuras de comunicación a lugares donde no existían y necesitaban una clara mejora). También hemos tenido un proyecto que

hemos analizado y que provenía de un Hospital, al final no se llevó a cabo, pero estos proyectos también tienen cabida y seguro que llegarán en un futuro.

(Inter. 17) I: ¿El inversor que acude a vosotros crees que tiene un perfil diferente y valora también ese impacto social? ¿Están dispuestos a menor rentabilidad, si detrás hay una misión y valores con los que se identifica?

(Inter. 18) E: Hay de todo, hay inversores que invierten porque les encanta el proyecto y no les importa tanto el rendimiento, pero también hay inversores financieros que están diversificando; lo que sí veo en común es que la mayoría de los inversores buscan ese plus de los efectos medioambientales o sociales. Nosotros ahora mismo nos concentramos en alternativas en las que se puede invertir desde 50 euros por coinversor, pero también hay inversores que puede poner 3.000 o 15.000€ en un proyecto; tienen diversas capacidades económicas, pero se convierten en coinversiones de proyectos con valores comunes.

(Inter. 19) I: Las tendencias en las cifras parecen indicar que el *Crowdfounding* de donación o recompensa se está estancando, ¿Cree que el impulso vendrá de la mano de la democratización en donde puedan acceder personas de clase media que buscan rendimiento a través del *Crowdllending* o *Crowdequity*?

(Inter. 20) E: Las plataformas en Estados Unidos ya funcionan de ésta manera, creo que en el *lending* el 60% viene de inversores profesionales. Hay también plataformas como *Loanbook* en España que todos los préstamos que tienen lo cubre con un fondo inglés (garantizan la cobertura del 100% de la financiación), y después inversores privados pueden complementar. Nosotros cuando empezamos, el primer proyecto que publicamos era de 5.000€, y nos costó casi 5 meses en llegar a cubrir la totalidad, fue realmente duro, pero te puedo decir que hace una semana o dos publicamos un proyecto de 50.000€, y lo llenamos en tan solo una hora. Actualmente ya hemos conseguido un suficiente volumen de inversores para garantizar que se lleven a término los proyectos que publicamos a través de la plataforma.

(Inter. 21) I: Y en este sentido, ¿Los proyectos ahora mismo os llegan o tenéis que ir a buscar?

(Inter. 22) E: Aquí por parte de los inversores el dinero viene casi automáticamente, sin hacer mucho esfuerzo, donde hay que poner más esfuerzos es en la captación de proyectos que sean susceptibles de financiación con el modelo *Ecrowd*.

(Inter. 23) I: ¿Hay correlación con que los proyectos estén "más profesionalizados", más digitales, más tecnológicos? ¿Es más fácil encajar en una plataforma de *Crowdlending*? ¿O no ves diferencia con negocios tradicionales?

(Inter. 24) E: Nosotros por la especialización que hemos escogido tenemos algunos sectores en los que estamos muy activos, un reto es la fibra óptica, que son empresas bastante tecnológicas, también en temas de eficiencia energética que sería una vez más tecnológico (como la fotovoltaica). En nuestro caso sólo publicamos proyectos en donde los fondos van destinados a la compra de activos, de maquinaria, o de infraestructuras, y con ello conseguir mejorar la eficiencia y los costes de la organización, pero también tienen que generar suficiente caja para lograr el préstamo y asegurar su devolución futura. Un proyecto donde se necesita invertir 100.000 € en algo donde hay un gran riesgo comercial, no es un proyecto para nosotros debido al camino y a la orientación que hemos escogido.

(Inter. 25) I: ¿Cuál es el grado de morosidad?

(Inter. 26) E: Hasta ahora 0%.

(Inter. 27) I: Además de *Ecrowd* y a partir de tu experiencia ¿Cree que a medio-largo plazo la gente se va a querer implicar más en el destino final de sus inversiones? ¿Van a valorar muchas más cosas que el rendimiento económico esperado?

(Inter. 28) E: Yo creo que hay un cambio de paradigma, eso es también por el desarrollo tecnológico, la información fluye constantemente, el ahorrador/inversor está mucho más informado y pierden algo de poder los sistemas tradicionales que canalizan el excedente de dinero hacia la financiación; antes todo estaba muy centralizado. Este modelo era necesario porque había muchos costes de transacción, y gracias a internet, y a la tecnología, el coste de cada transacción está bajando, y esto da la posibilidad de que la gente en general tenga más control. Gran parte de los inversores, cuando publicamos un proyecto empiezan a hacer preguntas de forma casi inmediata, nosotros nos esforzamos por contestar rápidamente y de forma clara y eso al inversor le motiva enormemente. Se trata de una forma de afrontar la financiación muy diferente al de la Banca tradicional. Existe un estudio que se realizó hace tres años en Estados Unidos sobre los *millennials*, y presentaban que el 70 o 80% de este colectivo prefería ir al dentista antes que entrar en una oficina bancaria, Y esto también se ve en Alemania donde hay un banco online *N26*, que no tiene oficinas y está creciendo una barbaridad.

(Inter. 29) I: ¿Crees que con la irrupción de la tecnología, la digitalización y los móviles puede volver a acercar posturas con los ciudadanos la banca tradicional?

(Inter. 30) E: Yo lo dudo porque también está la cuestión de cultura, yo creo que los bancos tal como están organizados y tal como piensan les cuesta mucho comunicarse de manera correcta con éste colectivo. Una cosa es digitalizar la banca tradicional, y otra cosa son las organizaciones *Fintech*, que en muchas ocasiones se confunde. A mí me sorprende mucho, yo creo que en España la banca "pone la cabeza debajo de la arena", es como si no quisieran ver los cambios que se están produciendo en la sociedad. Acabamos de contratar a alguien que viene de la banca, y dice que dentro de la banca la gente no tiene ni idea de lo que son las *Fintech*, no saben ni siquiera que existe.

(Inter. 31) I: El tema de los GAFA, ¿Qué opinas? ¿Son una posibilidad en el futuro?

(Inter. 32) E: Yo creo que en tema de pagos se están posicionando, y tendrán futuro. Si van más allá no lo sé, porque se requieren otras habilidades, el tiempo lo dirá. Lo que está claro es que tienen en común con las *Fintech* que la Tecnología está en el centro de su actividad.

(Inter. 33) I: Barcelona como *Smart City*, ¿Influye en el mayor desarrollo de las plataformas?

(Inter. 34) E: Sí, aunque en el sector tiene mucha importancia la capacidad de acceso al capital. En mi opinión el inversor aquí es tradicional y conservador, hay excepciones, pero generalmente así es. Lo que si tiene Barcelona es un gran atractivo, puesto que la gente quiere vivir aquí y ésa es una gran fórmula para atraer talento.

(Inter. 35) I: ¿Y con el *Brexit*?

(Inter. 36) E: Yo creo que es una gran oportunidad y hay ciudades que están intentando sacar provecho, mucho más de lo que está haciendo Barcelona.

(Inter. 37) I: De momento no han acudido a España plataformas *Fintech* extranjeras, ¿pueden ser una amenaza?

(Inter. 38) E: *Lendix* (Francia) ya ha entrado, y otra alemana, dicen que les cuesta integrarse por la cultura, les costaba mucho conseguir proyectos; la mentalidad es muy diferente que el norte. También la Banca Tradicional extranjera siempre ha tenido muchas dificultades para adaptarse a España. Yo creo que es cuestión de tiempo, y los

inversores están muy entusiasmados, el hecho de que puedas elegir entre distintas opciones es positivo. Igual que les encanta conocer todos los detalles del proyecto también es positivo para ellos conocer y poder disponer de diversas opciones de plataformas.

(Inter. 39) I: En cuanto al rendimiento, ¿En qué porcentaje estáis?

(Inter. 40) E: Nosotros pagamos en neto entre 5 y 7% a nuestros inversores pero es difícil en ocasiones comparar entre plataformas por tener diferentes fórmulas (interés bruto, comisiones…)

(Inter. 41) I: Se habla también del descenso del número de oficinas, que aún sobran bancos y que se verán procesos de absorción ¿qué visión tenéis en *Ecrowd*?

(Inter. 42) E: Yo veo que el sector bancario se va a concentrar cada vez más, y en el sector *Fintech* también. Las *Fintech* están aún en ésta fase inicial, están naciendo nuevos proyectos por todas partes y al final los grandes irán absorbiendo a los otros. Hay diferentes modelos en el *Crowdfunding,* tienes por un lado los de "fondo perdido", tienen su lugar en el mercado (nicho), el *equity,* el *lending*con todas sus especializaciones (préstamos P2P, descuentos de facturas, préstamos a pymes…) y nosotros que en España somos los únicos que hacemos inversión de impacto…

(Inter. 43) I: ¿Crees que se crearán nuevas plataformas *Fintech* (cabeceras) que agrupen a su vez a otras *Fintech* especializadas?

(Inter. 44) E: Ya han surgido iniciativas de plataformas que quieren ser globales, creando una puerta de entrada y que a partir de ésta puedas acceder a otros. El problema es que cuesta arrancar pero está claro que es una opción de futuro.

Entrevista adicional Matthieu Van Haperen publicada en el *Periodico* Abril 2015

Llavina, X. (2015, Abr 24). Matthieu Van Haperen, director general de ECrowd!: "Hay vida más allá de los bancos". *El Periódico*.

I: En qué consiste ECROWD

E: Es una plataforma web de financiación colectiva, o 'Crowdlending', que resuelve varios problemas: Los pequeños ahorradores reciben muy pocos intereses por sus depósitos bancarios y segundo, los bancos no financian proyectos de inversión si no son de empresas con mucha antigüedad, o si el proyecto es relativamente pequeño para el banco. Nosotros lo que hacemos es captar proyectos interesantes, los comprobamos, y si son sólidos, los publicamos en nuestra plataforma para que los ahorradores inviertan en ellos en forma de préstamo, desde sólo 50 euros.

I: ¿En qué sector trabajáis y que debe tener el proyecto para que los inversores pongan el dinero?

E: Abarcamos todos los sectores, aunque el préstamo tiene que ir dirigido a una inversión en substitución de tecnología ineficiente por otra comprobada y mejorada. Por ejemplo, inversiones en ahorro de energía. En estos proyectos, los ahorros generados generan la capacidad de pago de las cuotas del préstamo. Todos los proyectos que presentamos tienen la característica común de generar un impacto positivo.

I: Habéis acogido estos días un caso de éxito. 28 inversores han aportado los 25.000 euros necesarios que permitirán continuar con la instalación de una red propia de fibra óptica en Ametlla de Mar en la provincia de Barcelona. ¿Cómo se ha generado el proyecto?

E:- Se trata de un proyecto de 100.000 euros repartido en 4 fases consecutivas de 25.000 euros. Ya hemos financiado las 2 primeras y estamos a punto de cerrar la tercera. El proyecto va a permitir la conexión de más de 1000 hogares y empresas a la fibra óptica en un pueblo en el que las grandes operadoras no tenían interés en invertir.

I:- ¿Y los inversores verán devuelta su inversión con qué intereses?

E:- Nuestros proyectos rinden actualmente entre un 5,5% y un 7%. Como se trata de una inversión en forma de préstamo, cada mes el inversor recupera una parte del capital invertido, más los intereses correspondientes a la cuota mensual.

I:- Vuestro trabajo ya ha sido reconocido por el Ayuntamiento de Barcelona (Barcelona Activa), la Generalitat de Catalunya (ACCIÓ) y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (ENISA)…

E:- Todas estas instituciones valoran muy positivamente nuestra economía colaborativa, que democratiza la financiación al poner en manos de los inversores la decisión sobre qué proyecto debe ser financiado y al mismo tiempo les hace obtener a ellos una rentabilidad mucho mayor de la que obtendrían dejando el dinero en el banco.

I:- Actualmente, tenemos el Proyecto de Ley sobre plataformas de financiación participativas para regular el sector…

E:- Sí, por fin la nueva ley ha sido aprobada hace unos días. Esta regulación pone límites a la inversión a los inversores particulares o no cualificados y además impone exigencias estrictas a las plataformas para garantizar su transparencia y solvencia.

I:- ¿Qué cantidades se mueven en vuestras inversiones?

E:- Pueden ser desde solo 50 euros hasta un máximo de 3.000 euros por proyecto, según el límite impuesto por la nueva legislación española. En nuestro caso la inversión media es de 950 euros por inversor y proyecto.

I:- Hay un auge de la financiación alternativa, en el Reino Unido, este mercado creció desde 2012 hasta 2013 un 150% y fue aún mayor desde 2013 hasta 2015, en torno al 160% ¿Cuál es su futuro?

E:- El hecho de que el gobierno haya decidido regular el sector es un síntoma de su enorme potencial. Las pymes españolas son las que más dependen de la banca para financiarse en toda Europa, llegando a niveles del 80% de sus necesidades financieras, comparado con un 50% en Francia o Alemania y un 30% en Reino Unido.

I:- Es una nueva forma de ahorro y de inversión donde ganan todos, menos los bancos, ¿Qué os dicen?

E:- Nuestra competencia con los bancos deriva exclusivamente de que ofrecemos una mejor rentabilidad que ellos a sus clientes. Por la parte de la financiación, no somos estrictamente competencia ya que financiamos proyectos que los bancos normalmente no llegan a considerar. Aunque en España todavía no ha ocurrido, en los países anglosajones, donde hay más experiencia en este sector, los bancos han empezado a interesarse por colaborar con plataformas de 'Crowdlending'.

I:- ¿Vuestras inversiones están abiertas sólo a residentes en España?

E:- Aunque actualmente solo actuamos en España, según la legislación de la Unión Europea, cualquier inversor europeo puede participar en la financiación de nuestros proyectos.

I:- Este es un modelo que está funcionando y mucho en otros países, por ejemplo, Lending Club en Estados Unidos, que a día de hoy ha movido más de 5 mil millones de dólares... ¿Cómo se consigue generar la confianza?

E:- La confianza llega con el tiempo. Cuando la plataforma es capaz de hacer una buena selección de proyectos y generar beneficios para los inversores con un nivel bajo de incidencias, los inversores repiten y aumentan su nivel de inversión.

I:- ¿Algún mensaje para los emprendedores y para las pymes?

E: Decirles que hay vida más allá de los bancos y que consideren la financiación alternativa como una opción óptima para obtener los recursos necesarios para su actividad.

Anexo 41. Entrevista al Sr. Raimon Martínez

RAIMON MARTINEZ

Director General Fundació Futur

Raimon Martínez, nació en Barcelona hace 40 años, es Graduado Social por la Universidad de Barcelona, y Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Asimismo, ha cursado un programa de dirección estratégica en ESADE Business School y otro de coaching profesional en IESE, Universidad de Navarra. Durante su trayectoria profesional ha ocupado diversos cargos de dirección en empresas nacionales e internacionales tales como Grup Qualitat Cooperativa, Ibercarretillas-OM Pimespo Grupo Linde, Grupo Holmes Place y Cirsa, entre otras. Cabe destacar su última experiencia como director de programas educativos en la Fundació Pere Tarrés, desde 2011 hasta febrero de 2015. Durante los años en los que ha estado en el cargo, la entidad ha consolidado e incorporado nuevas líneas de actuación tanto educativas como sociales.[124]

Descripción	Fundació Futur es una entidad sin ánimo de lucro creada en 1996 que tiene como objetivo principal la integración socio laboral de personas en riesgo de exclusión social. Llevamos a cabo esta finalidad mediante la formación y contratación, principalmente en el sector de la restauración, de personas derivadas del entorno penitenciario y usuarios de servicios sociales municipales o de entidades sin ánimo de lucro.
Objetivo	Ofrecer un FUTURO a cada persona que participa en nuestro programa y darle la oportunidad de cambiar su vida mediante el acceso a un trabajo.
Meta	Mayor número de personas accedan a una comida saludable y

[124]Extraído de la página oficial de la Fundación, que se adjunta a continuación: http://www.futur.cat/raimon-martinez-nou-director-general-de-la-fundacio-futur/

	de calidad, dando prioridad a colectivos vulnerables como niños, ancianos y personas que acuden a comedores sociales.
Equipo	Más de 180 profesionales
Dirección	Passatge de la Via Trajana B 13, 08020 Barcelona
Teléfono	Teléfono: 93 302 19 27/ FAX: 93 313 40 86

ENTREVISTA 15/03/2017 a las 17 h hasta las 17:40 h. Duración de 40 minutos.

FASE I. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo "social" (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social, como por ejemplo: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el Sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. **Motivos de la elección del entrevistado.**

Entidad que ha acudido a la financiación alternativa. Ofrecer visión de organizaciones sociales que buscan nuevas formas de financiarse alternativas a los bancos tradicionales.

FASE II. DESARROLLO

Atención centrada en las personas

- ¿Piensa que ha habido un cambio de pensamiento y paradigma en el modo de proceder e intervenir en lo social?
- ¿A nivel Público, hay apoyo y acompañamiento en base a esa nueva idea?

- ¿Cuáles son los colectivos más afectados que pueden ser más susceptibles a la falta de acceso a la Era Digital?
- ¿Cuáles son los ingredientes que hacen falta para poder reducir la brecha digital?

Financiación

- ¿Cuál es vuestro modo de financiación?
- ¿Por qué decidisteis acudir a nuevas formas de financiación? ¿Qué ofrece *Loanbook*?
- Una de las problemáticas más extendidas es la falta de financiación (tesorería) en el sector social, ¿crees que una de las vías podría ser acudir a nuevas formas de financiación alternativas a las entidades bancarias tradicionales?
- Desde vuestro punto de vista ¿que factores se han de dar para que las organizaciones y entidades sociales como las vuestras acudan?
- Están aumentando las Inversiones en Fondos ISR (Responsables), las inversiones en Fondos de Impacto, la Banca Ética ¿es un oportunidad para el desarrollo de la innovación en el Sector Social?
- ¿Si las entidades quieren verse beneficiadas de estas nuevas oportunidades de financiación deberían avanzar en profesionalización, digitalización, transparencia?

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

E: Entrevistado

I: Investigador

Interv.: Intervención

(Inter. 1) I: Inicialmente me gustaría poder explicarte en que consiste la investigación; además de centrarnos en el Tercer Sector, también nos focalizamos en todo lo relativo a la financiación, sobre todo en lo que hace referencia a productos alternativos y tecnológicos. También partimos del supuesto de que hay una gran dependencia por parte del Tercer Sector respecto a la Administración Pública. Uno de los retos que se presenta desde el Tercer Sector es la financiación, y también el tema tecnológico y la digitalización. Se observa que los instrumentos alternativos de financiación, como pueden ser la financiación responsable o los fondos de inversión de impacto, están creciendo de forma considerable.

Vemos que la tecnología para las organizaciones del Tercer Sector puede ser un reto, pero también una oportunidad, cada vez hay más participación de la sociedad y mayor implicación valorando tanto el rendimiento económico (que siempre es necesario) como por el rendimiento social. Creemos que para conseguir financiación gestionando las TIC, los proyectos tienen que ser sostenibles, transparentes, generar confianza, realizar balance social, tener indicadores de gestión, de impacto etc.

Nos interesa mucho tu visión por parte de la Fundación, porque responde a este perfil y podéis representar la imagen del camino hacia el que pueden dirigirse otras organizaciones; vosotros os habéis financiado a través de una plataforma de *Crowdlending* (*Loanbook*) y nos gustaría conocer la experiencia.

(Inter. 2) E: Antes de todo me gustaría explicar de dónde venimos y qué hemos hecho durante este periodo. Nuestra “Fundación Futur” en el 2013 tuvo una situación económica un poco compleja y que es muy conocida en el mercado. Hubo un cambio de patronato en ese mismo año ya que dimitió casi el 100% miembros del patronato anterior, entró una nueva presidencia y pusimos en orden desde el punto de vista económico la situación de la Fundación. También quiero destacar una aportación muy importante por parte de una de las empresas del grupo que consiguió que la Fundación consiguiera su sostenibilidad económica. En ese momento las entidades bancarias no dejaban dinero por el tema de la situación económica compleja que habíamos tenido.

Nuestro patronato está obsesionado con las nuevas tecnologías, nuestro vicepresidente es el Director General de Ship2b. Nosotros también formamos parte y hemos creado un fondo pequeño de financiación para nuevas *startups* y para nuevas tecnologías con el objetivo de crear "impacto" social en jóvenes con riesgo de exclusión social.

También vimos que en países anglosajones más avanzados que nosotros estaban creciendo las alternativas a la financiación tradicional, hay fórmulas totalmente diferentes y el mundo financiero está cambiando; nosotros somos una entidad que somos capaces de buscar nuevas fórmulas también en esta materia.

El primer objetivo fue tener los datos internos controlados por parte de la nuestra entidad y conseguir un resultado positivo; en 2015 se consiguió ese cierre contable positivo que nos permitió aumentar los Fondos Propios y afrontar un plan estratégico de crecimiento importante que nos permitiera optar por financiación externa.

En 2016 las cosas han ido todavía mejor y nos permite seguir trabajando en esta línea. Cuando empezamos esta nueva etapa en la Fundación nos encontramos que las entidades bancarias hubo un momento que dejaron de dar préstamos, era una situación muy complicada. Por otra parte, tuvimos la ocasión de conocer estas plataformas nuevas de *Crowdlending como Loanbook o Arboribus* que son intermediarios entre la organización y particulares que buscan rendimiento a sus ahorros; estos inversores quieren saber dónde va su dinero, quieren conocer el proyecto al que financian.

Un proyecto como el nuestro con una misión espectacular de inclusión social vimos que era ideal para conseguir la implicación de los ahorradores y apostamos por la financiación alternativa como vía para captar recursos.

Nuestra entidad se ha orientado mucho al servicio hacia clientes privados, hemos querido disminuir lo máximo posible la dependencia del sector público y crear un modelo de negocio sostenible en el que diversifiquemos lo máximo posible los ingresos. Tener un modelo de empresa como éste hace factible acudir a instrumentos de financiación alternativa.

(Inter. 3) I: ¿Cree que la dependencia del Tercer Sector es justamente uno de los grandes problemas del sector que hace que no avance a la velocidad ideal hacia la digitalización y búsqueda de alternativas diferentes en la financiación?

(Inter. 4) E: La dependencia en el Sector Público es compleja para la gestión, lo que pasa es que esa dependencia hace que las entidades estén en una situación de

confortabilidad, seguramente las entidades nos sentimos más cómodas presentándonos a concursos públicos con subvenciones, tenemos más experiencia en esta área, y por eso nos focalizamos en esa línea, pero el futuro está en la diversificación hacia un cliente privado.

Nosotros hemos tenido en 2016 una facturación en torno a 6 millones y medio aproximadamente entre las diferentes entidades del grupo de Fundación "Futur". A nivel de subvenciones, directas, tan sólo hemos tenido 200.000 €, aunque damos algún servicio también a la Administración pública. Esta situación de ingresos nos da más libertad de acción a nivel de financiación externa.

Al trabajar con el sector privado competimos en un mercado muy maduro y muy complejo, pero nosotros tenemos que hacer todo de forma sostenible (en todos los sentidos pero sobretodo el económico) y lo hemos conseguido en los dos últimos años.

Hemos visto que a nivel de financiación hay muchas alternativas en el mercado, la mayoría de organizaciones siguen pensando que la banca tradicional es la única opción; se trata de iniciativas *Fintech* que son muchos más ágiles y que te permiten, por ejemplo, anticipar el cobro de facturas y obtener liquidez en un plazo de 24 horas.

Como he comentado es fundamental tener la propia organización muy ordenada y preparada para dar datos e información de forma también muy ágil y transparente, lo primero es hacer los deberes internos antes de ir a buscar financiación de cualquier tipo.

(Inter. 5) I: ¿Cree que en el Sector en general hay cierto inmovilismo, en el sentido de esperar a que vuelva el pasado y los presupuestos de la Administración aumenten de forma constante? ¿O hay movimiento y nuevas iniciativas?

(Inter. 6) E: El Sector quiere cambiar, se está abriendo poco a poco, pero todavía hay que acometer un cambio de mentalidad muy importante. Deberíamos cooperar mucho más entre nosotros, buscar un impacto social compartido y disminuir la dependencia de las subvenciones. El objetivo es aportar valor social y la Administración también querrá optimizar el rendimiento social de las inversiones que haga, también querrá medir de forma objetiva cuál es el impacto, existe un tema de corresponsabilidad de todo lo que hacemos y se avanzará en la objetividad del análisis.

Veo una evolución clara en entidades y Administración para medir lo que se hace con los recursos públicos tanto el nivel de exigencia como de transparencia seguirá

aumentando. El cambio para optimizar la gestión y mejorar la eficiencia lo tenemos que hacer entre todos.

(Inter. 7) I: El diagnóstico por parte de la mesa del Tercer Sector es que se debe afrontar un impulso y la promoción de las TIC en las entidades sociales.

(Inter. 8) E: Las nuevas tecnologías permitirán la automatización de procesos, permitirán crear modelos más sostenibles y que seamos más efectivos con nuestra toma de decisiones. En nuestra entidad estamos tan obsesionados con las nuevas tecnologías, que este año hemos impulsado un programa de Garantía Juvenil (en riesgo Exclusión social) con la fundación "secos" y alrededor de las nuevas tecnologías 3D, se trata de un programa específico para jóvenes en riesgo de exclusión; nosotros estamos trabajando con proyectos "piloto" liderados por nuestro servicio de cátering e incluso vamos a hacer una pequeña inversión en una impresora 3D para hacer producción alimenticia en nuestra cocina. Estamos trabajando con las nuevas tecnologías y con la competencia tecnológica en los jóvenes, estamos bastante preocupados por la más que probable desaparición de puestos de trabajo con poco valor añadido. Las competencias tecnológicas van a ser básicas para todas aquellas personas que pasan por el proceso de inserción. Nosotros estamos obsesionados con la empleabilidad de las personas, forma parte de nuestro "ADN".

(Inter. 9) I: Se habla de la brecha digital, y que los colectivos vulnerables son los que se ven más afectados por esta brecha, pero al mismo tiempo hay necesidad de perfiles digitales.

(Inter. 10) E: El programa que estamos haciendo de Garantía Juvenil va en esa línea, nos encontramos con jóvenes con talento pero que no se adaptan al sistema educativo curricular actual y en cambio tienen grandes capacidades. Para las nuevas generaciones, el móvil es una parte inherente a su persona, si somos capaces de adaptar curricularmente su proceso de inserción a los nuevos hábitos conseguiremos tener éxito. Hay un largo camino por recorrer aunque hay perfiles (sobre todo los mayores de 45 años) en que será más complejo conseguir el objetivo.

Lo que tenemos que hacer es enseñar el uso de las nuevas herramientas, porque serán los instrumentos que se utilizarán en el futuro y hacerlo de la forma más práctica posible. Estos trabajadores a los que estamos intentando dar una segunda oportunidad tenemos que ser capaces de darles estas competencias para que después sean competitivos y puedan encontrar un trabajo en el mercado ordinario, ésta es nuestra misión. Nosotros hemos desarrollado un programa de 11 meses en cocina y

conseguimos que el 65% vuelvan a trabajar y el 15% hayan vuelto a estudiar; en la formación tecnológica estaremos con ratios de éxito mucho más elevados.

(Inter. 11) I: ¿Crees que el crecimiento de estos los modelos de financiación colectiva (*Crowd*) pasan por "democratizar" su uso y que sean mucho más conocidos? ¿Crees que además de inversores con perfil profesional van a llegar al público en general?

(Inter. 12) E: Nosotros estamos haciendo un estudio de las diferentes plataformas, y estamos viendo la evolución. Nuestro objetivo, no sabemos si podremos conseguirlo, es que en cuanto a financiación alternativa estemos en una cuota en torno a un 30%-35%. Lo que hemos hecho inicialmente ha sido hacer pruebas para ver cómo funcionaban, cuál era la mejor forma de afrontarlo, cuál era el coste, etc. Las "subastas" de los créditos han funcionado muy bien y nos permite pensar que la financiación alternativa ha llegado a nuestra entidad para quedarse y crecerá en el futuro. Igual que nos ocurre a nosotros, existen posibilidades para otras entidades y los volúmenes aumentarán conforme se conozcan más estas alternativas y generen más confianza en el inversor.

(Inter. 13) I: ¿Crees que los proyectos que tengan un impacto y rendimiento social, además del económico, serán los preferido por los usuarios?

(Inter. 14) E: Por lo que estamos viendo hay una tendencia natural, las personas miran qué hay detrás de su inversión y si hay un impacto social; por supuesto primero miran el retorno económico pero ante un proyecto que tenga impacto social y otro que no tenga, estoy seguro que aquel inversor va a escoger el primero. En este entorno, proyectos como el nuestro u otros de carácter más social salen ganadores respecto a otros.

Incluso se producen casos de financiaciones a un coste muy por debajo de la media del mercado debido a que el inversor valora el impacto social y está dispuesto a rebajar su expectativa de rendimiento económico.

Por ejemplo, no es lo mismo para un inversor poner el dinero en un fondo de inversión generalista en el que pueden hacer movimientos especulativos de todo tipo o hacer una inversión en una entidad que está aportando valor a tu país, que genera ocupación y que tiene impacto social; el inversor valora que busca rentabilidad con lo que está aportando pero además está ayudando al proceso productivo.

(Inter. 15) I: ¿Habéis trabajado con Banca Ética?

(Inter. 16) E: Nosotros participamos hace mucho tiempo con "Coop57", e incluso comentábamos en su día la posibilidad de hacer "subastas de crédito" impulsando

procesos participativos. Estamos viendo tantas cosas, tantas posibilidades nuevas en el mercado de la financiación que, como decía nuestro presidente, tenemos que partir de cero, de todas las cosas que conocíamos saldrán alternativas mucho más interesantes y en tiempo real. Con Coop57 hemos realizado anticipo de facturas de algunos ayuntamientos que han funcionado muy bien.

Con Triodos, por ejemplo, hace mucho que no trabajamos, no hemos sido capaces de encontrar la agilidad que nosotros necesitamos y nos pasa muy a menudo; nos entran proyectos que necesitamos dar una respuesta ágil también desde la perspectiva financiera. Tenemos que tomar decisiones de forma rápida.

(Inter. 17) I: ¿Cree que en el sector faltan proyectos o ideas innovadoras? ¿Cree en el emprendimiento social? ¿Suelen ser proyectos sostenibles?

(Inter. 18) E: En el programa de BBVA de fomento de proyectos sociales (*Momentum Project)*, nosotros fuimos finalistas con "Menja Futur", y vimos cosas muy interesantes, pero la sostenibilidad económica suele ser el punto débil y es que "el *excell* lo aguanta todo". En muchos casos hay que aplicar el método de "prueba –error" e ir pivotando los proyectos como ocurre en cualquier otro sector.

Nosotros en "Menja Futur" tenemos un modelo sostenible, y creceremos con tres tiendas más este año próximo, pero también hemos aprendido mucho de los errores cometidos.

(Inter. 19) I: Por último ¿Cómo llegasteis a la plataforma de *Crowdlending Loanbook*?

(Inter. 20) E: Fue nuestro presidente, que como he dicho antes está obsesionado en buscar la innovación en todas las áreas, y la financiación no es una excepción. También decir que a veces la necesidad hace crecer la imaginación, hay que reinventarse. De hecho nosotros hemos investigado lo que pasa en Inglaterra o EEUU, se trata de cambiar la perspectiva, dejar la demanda y pensar en la aportación de valor y la cooperación.

Tenemos suerte de estar en Barcelona que desde el punto de vista tecnológico "es una bestia". Con la incorporación de la Tecnología tratamos de llegar a más objetivos con los mismos recursos o menos. La tecnología ha venido para quedarse y aquellas entidades que no se adapten pueden desaparecer.

(Inter. 21) I: Hasta aquí la entrevista, muchas gracias por el tiempo. Le comunicaremos los resultados de la investigación.

Anexo 42. Entrevista al Sr. Daniel Marco

DANIEL MARCO

Director *SmartCatalonia* en la Generalitat de Catalunya

Actualmente en la Generalitat de Catalunya, en el *CTTI – Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació.* Anteriormente ha sido Director de la Agenda Digital de Catalunya para 2020, *Project Manager* en *Doxa Consulting* y *Project Researcher* en Philip Consumer Electronic.

En cuanto a su formación realizó sus estudios en la Escuela Universitária de Ingeneria Técnica Industrial de Barcelona (UPC). Además, se especializó en Administración de Empresas en ESADE *Business School*, y en *Cluster Managament Metodology*en IESE Business School.

ENTREVISTA 20/03/2017 a las 11h hasta las 11,50h Duración de 50 minutos.

FASE 1. INICIO

1. **Presentación Investigador**
2. **Explicación Investigación**

El estudio tiene por objetivo determinar las oportunidades que pueden ofrecer las finanzas alternativas, como por ejemplo las *Fintech* (Finanzas + Tecnología) en el campo “social” (organizaciones que además de los objetivos económicos también trabajan por la sostenibilidad social, como por ejemplo: proyectos de impacto social, colectivos vulnerables) dentro del entorno de Barcelona (considerada *Smart City*). En este sentido, y para completar la investigación se cree imprescindible incorporar el relato de los agentes que trabajan en el sector, con el fin de visibilizar su opinión en relación a la financiación de las *Fintech* y los cambios producidos en las ciudades.

3. Motivos de la elección del entrevistado.

Experto en Estrategias digitales comunidad Catalana. Representante modelo de ciudad *Smart* en Cataluña.

FASE 2. DESARROLLO

- *Las Smart City priorizan la agilidad, comodidad y eficiencia en la gestión de la ciudad, de acuerdo a las tecnologías de la información y comunicación, en este sentido, ¿qué lugar ocupa la parte social y bienestar de la ciudadanía? ¿Cuál diría que es el enfoque/preocupación de trabajo actual?*

> *"El objetivo es potenciar el conocimiento, la utilización y el aprovechamiento de las TIC por parte de la ciudadanía como medida para impulsar el desarrollo personal y mejorar la calidad de vida en la sociedad de la información, así como fomentar la cohesión digital. (Traducido)" (Agenda Digital per a Catalunya 2020, p. 29).*

- *¿Cuáles son las áreas de intervención que piensa que se han de reforzar o son más débiles? ¿Cuáles son los puntos fuertes?*
- ¿Cuáles son los impactos sociales que ocasiona el desarrollo de las SC en el conjunto de la ciudadanía?
- Con la crisis económica las desigualdades sociales y económicas han ido en aumento, ¿Qué papel piensa que puede jugar en esto la innovación tecnológica?
- Se habla de brecha digital, ¿Cuál ha sido vuestro modo de intervención?
- ¿Cuáles son los ingredientes para que una ciudad esté más enfocada en las necesidades de los ciudadanos (situando a las personas en el centro de las acciones)?
- ¿Cómo valora el impacto de las estrategias digitales en el campo laboral?
- ¿Cuál serían los retos de democratización de las ciudades?
- *Centrándonos en el caso concreto de Barcelona, ¿De qué manera se podría reforzar las colaboraciones público-privadas? ¿Qué pasos debería da cada sector para el acercamiento?*
- *¿Surgen nuevos líneas estrategias en cuanto a modelos Smart, Region, Cat, Barcelona? ¿Cuál es el enfoque? ¿Cómo se incorpora la visión de Área Metropolitana?*
- *¿Sicomparamos con el Entorno europeo, qué características diferenciadoras tienen respecto Smart Cat?*

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

E: Entrevistado I: Investigador Interv.: Intervención

(Inter. 1) I: Presentación general de la investigación.

(Inter. 2) E: Por nuestra parte, yo tengo más conocimiento de lo que sería la digitalización en general así como de los procesos de innovación digital en el ámbito social más tradicional. La verdad es que del sector *Fintech* conozco poco pero a partir de lo que comentas se confirma que empiezan a aparecer iniciativas "disruptivas" en el sector financiero, como ocurre en otros muchos sectores, seguramente el sector aún no está maduro en España desde la perspectiva del negocio empresarial y quizás para que llegue a la mediana y pequeña empresa o al sector social aún falta un período de tiempo, aunque creo que seguro que llegará.

Mi visión del sector financiero más tradicional, como es la banca, es que estáanclados algo en el pasado y no se mueven demasiado debido a que los clientes aún no optan de forma masiva por otros canales.

Respecto lo que sería mi visión del Tercer Sector Social que trabaja directamente con "las personas" y por lo que respecta a la "digitalización", nosotros empezamos a trabajar con la "Tauladel Tercer Sector" hace tiempo y hemos procurado impulsar proyectos; personalmente creo que el diagnóstico está muy claro e identificado, existe un considerable retraso en procesos de digitalización. Yo creo que a las entidades del Tercer Sector Social les pasa lo mismo que a las PYMEs y *micropymes* catalanas. Respecto a este sector de PYMEs y *micropymes* catalanas, las carencias que creo tienen son bastante comunes, y destacaría la necesidad de profesionalización de la gestión y en muchos casos la capacidad para poder absorber la tecnología por la falta de financiación y de capacidad económica.

Respecto a la capacidad técnica en muchos casos se ha visto que ya no debería ser un problema para una entidad individual ya que las empresas de servicios tecnológicosdesarrollan soluciones que se adaptan bien a este perfil de PYMES y a precios ajustados. En el caso del Tercer Sector Social, creo que es peor la situación, porque en la parte de profesionalización, aunque también se va avanzando, todavía hay

unas carencias muy relevantes, y respecto a las capacidades técnicas para liderar estos procesos también tienen un considerable retraso.

Hay pocas empresas PYME que tengan un responsable técnico, o responsable informático, normalmente tienen una empresa externa que les asesora o que incluso les da un servicio integral. En el caso del Tercer Sector Social seguramente ocurre lo mismo pero estamos en una etapa en la que es muy relevante tener perfiles con capacidad de innovación, que impulsen la formación, creo que es estratégico tener dentro de la organización a alguien que vele por todo ello.

(Inter. 3) I: Parece que la pequeña empresa se adapta finalmente a los cambios por necesidad de subsistir, pero quizás el Tercer Sector Social y a causa de la gran dependencia de sus ingresos de la Administración pública no ocurre lo mismo.

(Inter. 4) E: Efectivamente, la PYME debe ganarse la vida, o si no cerrar "el chiringuito". También hay que considerar que las ofertas tecnológicas se acercan a aquellos sectores que ven que tendrán un retorno. Hay sectores que han conseguido un nivel altísimo de digitalización como puede ser el turístico en España, al final las empresas ofertan posibilidades allí donde ven una mayor demanda potencial.

Personalmente he visto que en el mundo del social acaban viniendo ofertas tecnológicas con una perspectiva muy de visión social, pero les falta la perspectiva más económica que permita la sostenibilidad de los proyectos.

No es un sector al que te dirijas pensando que vas ganas dinero, las innovaciones tecnológicas suelen venir de empresas que tienen una relación con el sector y que han desarrollado una visión que se adapta a estos segmentos, pero no una visión orientada a ganar dinero. Muchas veces es porque una asociación o una entidad tienen algún amigo o algún contacto y debido a su sensibilidad desarrollan alternativas con alto componente tecnológico.Son gente de la tecnología pero que tienen una cierta sensibilidad y tienen algún vínculo, lo que suelen crear son "herramientas", pero son "herramientas" débiles de escalar, son "herramientas" que se han desarrollado para una limitada aplicación pero son difíciles de replicar, de ganar mucho volumen que facilite su sostenibilidad económica a largo plazo.

(Inter. 5) I: ¿Crees que las grandes corporaciones sociales son las que deberían liderar este cambio, incorporando y apostando por esta inclusión de la tecnología en su actividad? ¿Quizás los cambios digitales en el sector vendrán de la mano de estas organizaciones?

(Inter. 6) E: Yo creo que les falta esta visión de decir, invertir en tecnología me hará poder hacer más cosas, poder dar mejor servicio, lo podré hacer de forma más eficiente. La empresa privada mercantil lo tiene más claro, y cuando estos conceptos se tienen claro es cuando hay resultados; el pensamiento debería ser, si invierto en tecnología con una estrategia adeuada podré tener mayor rendimiento. En el ámbito social parece que sacar un euro del servicio va en contra del bienestar y en contra del beneficio de la ciudadanía. Creo que la evolución llegará cuando se haga este cambio de mentalidad y pensamiento que asimile que invertir en tecnología me hará ser más eficiente, podré tener mayor impacto, y podré ofrecer mejor servicio.

También hay que considera que el Tercer Sector está "infrafinanciado", se ven desbordados a nivel de necesidad social y los gastos para el funcionamiento diario aumentan; en según qué ámbitos recortar gasto para invertir en una tecnología si no cubres a corto plazo no es viable. Es necesario que tengan una estrategia clara, y definir un programa, un plan, y entonces captar gente con capacidades (y sensibilidad), creo que tienes que tener gente que lidere estos procesos y buscar asesoramiento muy especialista y profesional, en muchas ocasiones creo que es difícil porque están acostumbradas a relacionarse básicamente con otras entidades sin ánimo de lucro.

(Inter. 7) I: ¿Qué postura debería tomar la Administración? ¿Liderar el proceso de digitalización, comprar tecnología para el Tercer Sector Social?

(Inter. 8) E: Yo no he vivido un plan de digitalización de entidades del Tercer Sector Social, pero en la Generalitat hemos tenido muchos Planes de Digitalización de PYMES, también Planes de digitalización del Sector del Turismo, creo que lo coherente sería que el Departamento de Bienestar debería poder promover e impulsar un Plan Global de Digitalización del Tercer Sector. Ya no se trata de hacer un análisis, hacer un estudio, si no hacer un plan de digitalización, donde se incluyan aspectos de sensibilización, formación, dar ciertas ayudas, marcar objetivos, etc. Ellos tienen la competencia, tienen el mayor conocimiento del sector y son los que pueden hacer la propuesta donde nosotros podemos ayudar.

Creemos firmemente que la incorporación de la tecnología tendrá un impacto positivo en la eficiencia y en la gestión, se conseguiría multiplicar los servicios que ofrecen trabajando de forma más eficiente. A veces existe la creencia de queeste tipo de programas necesitan un presupuesto millonario pero la experiencia nos dice que no; básicamente la labor sería de sensibilización y formación, pero igualmente hay que

tener recursos y dar las condiciones óptimas para que las entidades adopten su innovación digital.

Seguramente el sector también está muy condicionado por la repercusión mediática donde se constata que cuando estás muy por debajo de la necesidad a cubrir hace que no puedas evolucionar. También creo que es un Sector muy conectado, y por lo tanto quizás la opción sería trabajar con proyectos conjuntos y colaborativos. Así como en el sector empresarial tiene más lógica "la competencia para evolucionar", en este ámbito compartir servicios, compartir conocimiento, compartir gestión puede ser una buena línea de trabajo. Nosotros este año tenemos un programa dentro del *Smart Cat*, que se llama *Smart Cat Challenge*, que básicamente lo que hacemos es escoger ciudades, e identificábamos retos que a partir del ecosistema emprendedor buscamos que se desarrollen soluciones adaptadas. Este año con la "*Taula del Tercer Sector*" haremos un *challenge* dirigido al mundo social donde abordaremos temas concretos como pueden la accesibilidad o la inclusión; trabajaremos los retos y las problemáticas buscando opciones tecnológicas que mejoren el bienestar del ciudadano, una vez escogidas las mejores opciones iniciaremos un proceso de "incubación" para conseguir que se transformen en realidad.

Al final la promoción de que haya oferta de alternativas tecnológicas también es una función que la Generalitat, también se pueden impulsar, nosotros tenemos parte de la responsabilidad en conseguir esta oferta.

El Sector Social tiene retraso en digitalización, y por eso se le debe dar un impulso más relevante para superarlo y creo que el *Smartphone* es un gran instrumento para conseguirlo; también hay otras muchas opciones que ya funcionan en otros sectores, por eso creo que ha llegado el momento de plantearlo todo de forma seria y conjunta para conseguirlo (Administración, organizaciones, emprendedores, etc.).

(Inter. 9) I: Ha habido una explosión en España y Cataluña de las *Fintech* en los últimos tiempos; se está observando una evolución, pasando de las campañas de *Crowdfunding* de donación-recompensa hacia las de "retorno económico"; los fondos de inversión de impacto y los Fondos ISR también están aumentando. ¿Qué piensas de estas nuevas fórmulas?

(Inter. 10) E: La tecnología ha permitido abrir nuevos modos de relación con la ciudadanía, como por ejemplo la economía colaborativa, todo va muy ligado y la proximidad es eso. El tema de las plataformas *Crowdfunding* es un reflejo más de la economía colaborativa. Respecto al mundo financiero tradicional ha habido un

alejamiento claro de las personas y la gente quiere cada vez más tener trazabilidad de qué se hace con su dinero y está claro que en general se tienen mucha empatía con los proyectos sociales. Yo creo que las herramientas para conseguir un cambio en el sector financiero se tienen y que ahora lo que se debe hacer es darlas a conocer al gran público.

(Inter. 11) I: ¿Hay algún programa específico para trabajar esta vertiente social dentro de los nuevos instrumentos financieros?

(Inter. 12) E: Nosotros con el ámbito financiero no estamos trabajando mucho, tal vez porque lo vemos mucho desde la perspectiva de la banca, y es que al final la banca, las eléctricas y algunos otros sectores son áreas que no necesitan de la Administración para este impulso. Quizás desde esta nueva perspectiva de economía colaborativa (*Fintech*), tiene mucho más sentido que nos dediquemos e impulsemos su desarrollo. Ahora lo que está surgiendo es desde la perspectiva del emprendimiento, pero no tanto desde la perspectiva de la utilización de las *Fintech* como instrumento de impacto social. Es una línea a tener en cuenta.

Tenemos una "Mesa Interdepartamental" sobre la Economía colaborativa, y aquí están analizando primero el tema de la regulación; las principales áreas a abordar son la movilidad, el turismo, la vivienda y el mundo local, pero también podría haber una línea para la financiación colaborativa.

(Inter. 13) I: ¿El tema de brecha digital? Haciendo investigación vemos que hay programas de formación e impulso pero ¿La formación ofrecida es para líneas más "elitistas" (como los programas dedicados a la robótica), o también el tema de inclusión de sectores vulnerables está presente? ¿La tecnología puede ser un instrumento de inclusión social?

(Inter. 14) E: El objetivo sería sobre todo con los niños consiguiendo incorporarlos al mundo digital no sólo desde una perspectiva de usuarios sino convertirlos en "creadores" de innovación; en este tipo de perfil hay una carencia grande.

También tenemos programas específicos hacia capacitación y formación en el ámbito de la inclusión trabajando con colectivos que están fuera del mercado laboral y que creemos que gracias a la digitalización se pueden volver a incorporarse; diría que esto es una tarea que se va haciendo hace tiempo y quiero destacar que en nuestros programas el 80% de participantes se acaban incorporando al mundo laboral.

Normalmente los problemas se producen durante la formación para conseguir que los alumnos no abandonen y sigan hasta el final.

Respecto a la robótica creo que no debe ser elitista y no estoy de acuerdo con la imagen que muchas veces se ofrece. Lo que sí estamos intentando cambiar es el lenguaje para transmitir conocimientos, desde el STEMCAT, estudiamos nuevas maneras metodológicas de enseñar, impulsar también todo el tema también de extraescolares como puede ser la enseñanza de la programación, etc.

En todas estas actividades más inclusivas deben plantearse desde la perspectiva de la motivación, no se trata de hacer discurso, sino de aprender de una forma práctica y amena aunque no siempre es fácil.

(Inter. 15) I: Siguiendo con la brecha digital, si nos centramos en el ámbito financiero, tras la crisis, y teniendo en cuenta las nuevas generaciones, como los *millennial*, vemos que perciben a los bancos como algo que "no va con ellos", ¿Cuáles son las opciones que puede ofrecer una introducción del móvil para el acercamiento, y ayudar a este cambio?

(Inter. 16) E: Totalmente de acuerdo, están surgiendo bancos móviles sólo para captar a estos grupos de jóvenes, y coincido en la visión de que los bancos tradicionales son algo totalmente ajeno a estos colectivos.

La variable confianza va a seguir siendo la clave en el sector financiero pero distintos colectivos tienen confianza en distintas variables, no es uniforme.

Quizás en los proyectos *Fintech* pasa igual que en la oferta tecnológica empresarial, que se están enfocando en proyectos de retorno económico y quizás tengan cierto retraso en el impulso del sector social. Al final el sector social se ha de reivindicar como sector, y esto implica profesionalizarse, implica tener buena una gestión y adaptarse al cambio de hábitos; el sector salud es un ejemplo, muy potente, hay oferta tecnológica muy variada y quizás el proceso que han seguido puede servir de imagen para el sector social.

(Inter. 17) I: Últimas preguntas, ¿La coordinación entre Administraciones en las políticas *Smart* es fundamental para avanzar y ser más competitivos?

(Inter. 18) E: La Administración se mueve por programas desarrollados en función de la voluntad política que existen; sí es verdad cada vez más el conjunto de administraciones entiende que el tema digital es más relevante y debe impulsarse.

Ahora mismo estamos desarrollando el “Pacto Nacional para la Sociedad Digital”, que incorpora la Generalitat de Cataluña, las Diputaciones, Asociación Catalana de Municipios, Federación de Municipios, la Agencia de Gobierno Digital, es decir, todos los Organismos que tienen que ver con el ámbito digital; todas las Administraciones Públicas trabajan juntos para un concepto, con el objetivo de tener a medio / largo plazo un “*RoadMap*”, hay temas de territorio inteligente, de ciudadanía digital, de economía colaborativa, etc.

Por otra parte, están nuestras propias estrategias que coordinamos en una Comisión Interdepartamental donde están presentes todos los Departamentos de la Generalitat; en la Comisión estamos viendo que proponen temas desde el área de “Treball” pero no tanto desde “Benestar” que es la misma “Conselleria”.

Decir que en su día hubo una apuesta por juntar TIC Salud y Social, pero claro, el Departamento de Salud es muy grande y el Departamento de Bienestar quedaba muy diluido y al final el tema no funcionó

(Inter. 19) I: ¿Y en cuanto a la coordinación tecnológica entre Administraciones, y la estrategia común?

(Inter. 20) E: Esto es una de las prioridades dentro del *Smart Cat* para poder estandarizar los servicios que ofrecemos en el territorio; en este sentido lo estamos trabajando mucho en el área de “Territorio Inteligente” y la función principal es coordinar para optimizar recursos. Estamos trabajando el tema de la tecnología *blockchain* que puede tener una relación directa con las *Fintech* y todo el tema de aplicaciones móviles.

(Inter. 21) I: Hasta aquí la entrevista, muchas gracias por el tiempo dedicado.