



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Trabajo final de Licenciatura
Estudio de caso: Cambio de marca
Banco Santander Río S.A.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Alumna: Feeney, María Elvira

Director de carrera: Steconni, Natalio

Marzo de 2009

e-mail: meryfeeney@hotmail.com

Teléfono: 153-149-7185

Índice

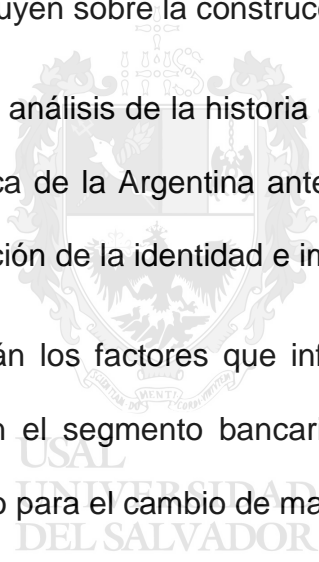
Introducción	3
1. Marco referencial	4
1.1 Situación política, social y económica de la Argentina durante el período 1989-2001	<i>pag. 4</i>
1.2 Crisis 2001	<i>pag. 9</i>
2 Historia de Banco Santander	17
2.1 Banco Santander en Argentina	<i>pag. 17</i>
2.2 Banco Río	<i>pag. 19</i>
2.3 Cambio de marca Banco Río-Santander Río	<i>pag. 21</i>
3. Análisis de mercado del segmento <i>bancos</i>	23
3.1 Nivel de bancarización en Argentina durante el período estudiado	<i>pag. 23</i>
3.2 Participación y posicionamiento de los bancos	<i>pag. 24</i>
3.2 Factores de vinculación de los clientes con los bancos	<i>pag. 27</i>
4. Cambio de marca	32
4.1 El porqué del cambio de marca	<i>pag. 32</i>
4.2 Construcción de la nueva marca	<i>pag. 32</i>
5. Resultados cambio de marca	47
Bibliografía	52
Anexo	54

Introducción

El objetivo de este trabajo es estudiar el proceso de cambio de marca de Banco Río-Santander Río desde un enfoque totalizador considerando los principales aspectos que influyen sobre la construcción de una marca.

El estudio abarcará el análisis de la historia de Banco Río en Argentina y la situación político - económica de la Argentina anterior al cambio de marca como factores clave para la formación de la identidad e imagen de marca de Banco Río.

Además se estudiarán los factores que influyen sobre las decisiones de consumo de los clientes en el segmento bancario y se analizará la estrategia implementada por Banco Río para el cambio de marca.



1- Marco referencial

En este capítulo hablaremos del contexto político - económico argentino durante el período 1989-2007, abarcando los hechos más relevantes que influyeron directamente sobre la categoría Bancos.

1.1 Situación política, social y económica de la Argentina durante el período 1989-2001

Presidencia de Carlos Saúl Menem -1989

En mayo de año 1989 asumió la presidencia Carlos Saúl Menem sucediendo a Raúl Alfonsín. La transición de un gobierno a otro se produjo en un contexto de crisis económica. La Argentina atravesaba un período de hiperinflación, descontento popular e inestabilidad. Por este motivo el cambio de mandatario se realizó seis meses antes de lo que correspondía.

Durante el primer año del nuevo mandato la inestabilidad y la crisis inflacionaria siguió siendo el principal problema del gobierno. A finales de enero de 1991 se producía el cambio por tercera vez de Ministro de Economía asumiendo el cargo Domingo Cavallo.

La propuesta de la nueva presidencia para afrontar la crisis económica descansaba sobre ideas neoliberales las cuales proponían un estado abierto a las inversiones extranjeras y a la desregularización. Fue así como en la Argentina se inició un periodo de privatizaciones.

Para el año 1993 habían sido traspasadas Entel, Aerolíneas Argentinas, empresas proveedoras de electricidad y gas, siderúrgica estatal Somisa e YPF. Los fondos obtenidos solo alcanzaban para cancelar parte de la deuda externa.

Como consecuencia de la desregulación hubo una importante pérdida de poder por parte del Estado frente a los inversores extranjeros. Las empresas que fueron privatizadas, extractivas, energéticas, de comunicación y transporte pertenecían a sectores clave para la acumulación de capitales y regularización de los costos internos del país. En consecuencia se fijaron tarifas dolarizadas sin ningún tipo de control o regulación por parte del gobierno.

Otra consecuencia de la apertura comercial fue el considerable aumento de bienes importados. Debido al ingreso de productos ya manufacturados y a precios imposibles de igualar, muchos de los productores internos se vieron obligados a quebrar ante la imposibilidad de competir, generando así un proceso de desindustrialización.

Durante la gestión de Domingo Cavallo, se sancionó la **Ley de Convertibilidad** que establecía la paridad del dólar con el peso. Se logró así un período de estabilidad económica y un clima favorable para las inversiones extranjeras.

Luego del período previo caracterizado por la hiperinflación, se generó un clima de estabilidad y muchos argentinos, especialmente los pertenecientes a la clase media y la clase media alta lo vivieron como “la entrada al primer mundo”.

Pese a la estabilidad alcanzada se agravaron otros tipos de problemas como el aumento de la deuda externa, alcanzando los 140.000 millones de

dólares (80.000 millones más que al inicio de la convertibilidad)¹ y de la desocupación alcanzando esta última picos históricos.

La tasa de desocupación en el año 1989 era del 16.7% (desocupados + sub-ocupados) y para 1993 había incrementado al 18.7%, llegando a registrarse en 1997 hasta un 30% de desocupación². También hubo crecientes acusaciones de corrupción hacia el presidente y su equipo.

Respecto a la política internacional, en 1991 se promovió la formación del MERCOSUR y se restablecieron relaciones diplomáticas con el Reino Unido, interrumpidas desde la Guerra de Malvinas.

Se firmó el Pacto de Olivos, el cual entre otras cosas establecía el llamado a una Convención para la reforma de la Constitución Nacional, en 1994, que permitió la reelección de Carlos Menem al año siguiente.

Segunda presidencia de Carlos Menem (1995-1999)

En 14 de mayo de 1995 se realizaron las elecciones presidenciales, el resultado fue la victoria de la fórmula **Carlos Menem Presidente- Carlos Ruckauff Vice** con el 43,03% de votos a favor. Las movilizaciones espontáneas en contra del modelo comenzaron a ser moneda corriente reflejando el conflicto social a través de manifestaciones y cortes de calles y rutas mientras que las acusaciones de corrupción hacia el gobierno se incrementaban día a día.

¹ **PERALTA RAMOS, MÓNICA**, *La economía política argentina, poder y clases sociales* - Fondo de Cultura Económica – 2007 Buenos Aires.

² *Ibid*