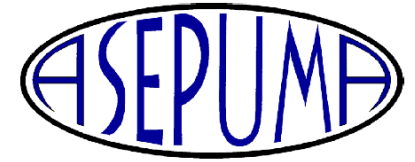


UNIVERSIDAD DE OVIEDO



ECONOMÍA CUANTITATIVA



Fuzzy Logic aplicado a la medición de la desconfianza del cliente bancario

Maria Carmen Lozano Gutiérrez (carmen.lozano@upct.es)

Federico Fuentes Martín (federico.fuentes@upct.es)

Universidad Politécnica de Cartagena

RESUMEN

En la presente comunicación se desarrolla una metodología capaz de buscar y analizar la posible relación entre el sentimiento de desconfianza y un posible generador de ésta como puedan ser las informaciones que le llegan al usuario relativas a los múltiples casos de corrupción financiera por parte de banqueros o personas de relevancia institucional, así como las experiencias vividas personalmente en su relación con los bancos o de las que ha tenido conocimiento a través de familiares y conocidos de su entorno más cercano. La metodología también permite detectar los sectores de población más vulnerables a influencias indirectas en su concepción de confianza.