

TRABAJO FINAL DE POSGRADO

Título: La salud financiera y la disposición al asesoramiento financiero

Autoría: Diana Fernández Ramos

Tutoría: Jesús María García Martínez

Curso académico: 2023/2024



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultad de Economía y Empresa

Universidad de Barcelona

Trabajo Final de Posgrado

Posgrado en Economía del Comportamiento.

Experimental y Aplicada a Negocio

La salud financiera y la disposición al asesoramiento financiero

Autoría: Diana Fernández Ramos

Tutoría: Jesús María García Martínez

“El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto”.

Resumen

Este estudio investiga cómo determinados factores socioeconómicos y psicológicos influyen en la disposición al asesoramiento financiero. A través de un análisis de datos obtenidos mediante encuestas online, se examinan los cambios en las actitudes y comportamientos hacia el asesoramiento financiero a medida que varía la estabilidad y seguridad económica de los participantes. Los resultados indican que una mejora en la salud financiera se correlaciona positivamente con una mayor apertura y proactividad en la búsqueda de asesoramiento financiero.

El estudio identifica variables críticas que afectan esta disposición, incluyendo la educación financiera, la experiencia financiera, el grado de control sobre las finanzas personales o la edad.

Utilizaremos la “Protection Motivation Theory” que propone la variable motivación a la protección para explicar las conductas financieras ante un riesgo o amenaza.

Palabras clave

Asesoramiento financiero, salud financiera, educación financiera, experiencia financiera y Teoría de la Motivación a la Protección.

Abstract

This study investigates how certain socioeconomic and psychological factors influence willingness to receive financial advice. Through an analysis of data obtained through online surveys, changes in attitudes and behaviors towards financial advice are examined as the economic stability and security of the participants varies. The results indicate that improved financial health is positively correlated with greater openness and proactivity in seeking financial advice.

The study identifies critical variables that affect this disposition, including financial literacy, financial experience, self-efficacy or age.

We will use the “Protection Motivation Theory” that proposes the protection motivation variable to explain financial behaviors in the face of a risk or threat.

Keywords:

Financial advice, financial health, financial literacy, financial experience and Protection Motivation Theory.

Índice:

1. Agradecimientos	6
2. Introducción	7
2.1. El concepto de asesoramiento financiero y la disposición a recibirlo	7
2.1.1. La educación financiera	8
2.1.2. La experiencia financiera	9
2.1.3. El grado de organización en sus finanzas personales	9
2.1.4. El grado de uso de aplicaciones financieras	9
2.1.5. La salud financiera	10
2.1.6. La percepción de autoeficacia	10
2.2. Enfoque desde la teoría de la motivación a la protección	11
3. Desarrollo	13
3.1. Metodología de Evaluación: estrategia para la medición de variables	13
3.2. Regresión logit multinomial	15
4. Conclusiones	19
5. Limitaciones	20
6. Próximos pasos	21
7. Bibliografía	22
8. Anexos	23
8.1. Anexo 1: Detalle de las preguntas del estudio cuantitativo	23
Disposición al asesoramiento financiero	23
Educación financiera	23
Experiencia financiera	24
Grado de uso de aplicaciones financieras	24
Grado de organización en las finanzas personales	25
La salud financiera	25
La percepción de autoeficacia	26
Variables sociodemográficas	26

1. Agradecimientos

Este trabajo de fin de posgrado no hubiera sido posible sin el apoyo de diversas personas e instituciones, a quienes me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar, a Jesús María García PhD por su labor como tutor. Su conocimiento, junto con su guía y empatía, fueron fundamentales para la realización de este trabajo.

También mi agradecimiento a los profesores que han formado parte del Posgrado en Economía del Comportamiento. Experimental y Aplicada a Negocio, ya que los conocimientos adquiridos durante este curso han sido fundamentales para la elaboración de este texto y, sin duda, serán de gran utilidad para el desarrollo de mi trabajo futuro.

Quiero también extender mi gratitud al equipo del proyecto sobre Salud Financiera, quienes han desarrollado a lo largo de los años investigaciones fundamentales sobre las que se sustenta este trabajo y a BBVA que me permitió dedicarme a la elaboración de esta investigación.

2. Introducción

2.1. El concepto de asesoramiento financiero y la disposición a recibirlo

Este texto se construye sobre el trabajo del equipo del proyecto sobre Salud Financiera en BBVA, quiénes han desarrollado investigaciones fundamentales en la comprensión de los factores que influyen en la disposición al asesoramiento financiero.

El asesoramiento financiero proporciona orientación experta y personalizada que ayuda a construir una base sólida para el bienestar económico individual, permitiendo a las personas alcanzar sus objetivos financieros y disfrutar de una mayor seguridad financiera a lo largo de sus vidas.

La apertura de una persona a un asesoramiento experto en finanzas personales se puede definir como la disposición y receptividad que muestra hacia la orientación y el consejo proporcionados por profesionales en el campo de las finanzas. Esta apertura se refleja en la disposición de la persona para buscar y aceptar la ayuda de expertos para mejorar su comprensión financiera, tomar decisiones informadas y alcanzar sus metas financieras.

El grado de apertura puede manifestarse en varios aspectos observables del comportamiento, como la voluntad de la persona para participar en sesiones de asesoramiento financiero, su disposición para escuchar y considerar las recomendaciones de los expertos, y su capacidad para implementar las estrategias y sugerencias proporcionadas por ellos. Además, la persona también puede mostrar su grado de apertura mediante la voluntad de compartir información personal y financiera con el asesor, así como mediante su disposición para establecer una relación de confianza y colaboración en el proceso de asesoramiento.

Si el asesoramiento experto en finanzas personales se ofrece a través de una aplicación bancaria o un chatbot, la percepción de la persona podría cambiar debido a varios factores. En primer lugar, la comodidad y accesibilidad que ofrece una aplicación o chatbot pueden aumentar la disposición de la persona

Además, la percepción puede verse influenciada por la credibilidad y la confianza que la persona tiene en la tecnología y en la institución financiera que respalda la aplicación o chatbot. Si la persona percibe que la aplicación o chatbot está respaldado por una institución financiera de renombre y cuenta con características de seguridad robustas, es más probable que confíe en el asesoramiento proporcionado.

Por otro lado, algunas personas pueden mostrar cierta reticencia o escepticismo hacia el asesoramiento automatizado, especialmente si prefieren la interacción humana o tienen

dudas sobre la precisión y relevancia de las recomendaciones proporcionadas por un algoritmo o programa informático.

En última instancia, la percepción de la persona hacia el asesoramiento financiero a través de una aplicación bancaria o un chatbot dependerá de una variedad de factores individuales, incluidas sus preferencias personales, su nivel de confianza en la tecnología y en la institución financiera, y su disposición para adoptar nuevas formas de gestión financiera.

Este texto se propone explorar qué variables influyen o condicionan la disposición de las personas a recibir un asesoramiento financiero y cuáles nos pueden servir como palancas para cambiar el comportamiento de nuestros clientes mejorando así su situación económica.

Sabemos por investigaciones previas que las siguientes variables pueden estar relacionadas con la salud financiera de las personas:

- La educación financiera (Lusardi, & Mitchell, 2011)
- La experiencia financiera (García, & Vila, 2020)
- El grado de organización en sus finanzas personales (Ahmad, Hariri, Ismail & Mohd, 2017)
- El grado de uso de aplicaciones financieras (García, Gómez, & Vila, 2022), pendiente de publicación
- La salud financiera (Jean M. Lown, 2011)
- La percepción de autoeficacia (Jean M. Lown, 2011)

Nuestra pregunta a resolver será: ¿Qué variables influyen en la disposición a un asesoramiento sobre salud financiera y cuáles nos pueden servir como palancas para cambiar el comportamiento de nuestros clientes mejorando así su situación?

Estas variables han sido escogidas en base al conocimiento previo generado en el equipo y a su facilidad de medición.

2.1.1. La educación financiera

La educación financiera se refiere al conocimiento y la comprensión de los conceptos financieros básicos necesarios para tomar decisiones informadas sobre el manejo del dinero y la planificación financiera a lo largo de la vida. Este conocimiento incluye aspectos como la gestión del presupuesto, el ahorro, la inversión, el endeudamiento, la planificación para la jubilación y la comprensión de los productos financieros. La educación financiera no solo implica tener conocimientos teóricos sobre estos temas, sino también la capacidad de aplicar este conocimiento en la toma de decisiones financieras cotidianas. Tomamos como base el artículo "Financial literacy around the world: An overview" de Lusardi y Mitchell (2011) para medirla.

2.1.2. La experiencia financiera

La experiencia financiera, medida en función del número de productos bancarios que posee o ha contratado una persona a lo largo de su vida, es una métrica que refleja la diversidad y profundidad de su participación en el sistema financiero. Cuantos más productos bancarios haya adquirido o utilizado una persona, mayor será su experiencia financiera. Estos productos pueden incluir cuentas corrientes, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, préstamos, hipotecas, inversiones, seguros, entre otros. La adquisición y el uso de una variedad de productos financieros proporcionan a las personas una exposición más amplia a diferentes aspectos del sistema financiero, lo que puede contribuir a un mayor conocimiento y comprensión de los servicios financieros disponibles, así como a una mayor sofisticación en la gestión de sus finanzas personales.

2.1.3. El grado de organización en sus finanzas personales

El grado de organización en las finanzas personales de una persona se puede definir como la capacidad de esa persona para planificar, estructurar y gestionar eficazmente sus recursos financieros. Este grado de organización se refleja en varios aspectos observables del comportamiento financiero, como la claridad y consistencia en la elaboración de presupuestos, la puntualidad en el pago de facturas y deudas, la sistematización en el seguimiento de ingresos y gastos, y la aplicación de estrategias para alcanzar metas financieras a corto y largo plazo. Además, el grado de organización también puede manifestarse en la capacidad de la persona para mantener registros financieros actualizados y comprensibles, así como en su disposición para buscar y utilizar herramientas y recursos que faciliten la gestión de sus finanzas de manera efectiva. En resumen, el grado de organización en las finanzas personales se relaciona con la capacidad de una persona para estructurar y administrar sus recursos financieros de manera ordenada y eficiente, lo que contribuye a una mayor estabilidad y bienestar financiero a largo plazo.

2.1.4. El grado de uso de aplicaciones financieras

El grado de uso o interacción que tiene una persona con aplicaciones financieras, bancarias o de gestión de finanzas se puede definir como la frecuencia, la consistencia y la profundidad con la que la persona utiliza estas herramientas para realizar actividades relacionadas con sus finanzas personales. Este grado de uso e interacción se refleja en varios aspectos observables del comportamiento, como la frecuencia con la que la persona accede a la aplicación, la diversidad de funciones que utiliza dentro de la misma, la consistencia en el seguimiento de ingresos y gastos, y la profundidad en el análisis y la planificación financiera que lleva a cabo a través de la aplicación.

Además, el grado de uso e interacción también puede manifestarse en la disposición de la persona para explorar nuevas funciones y características de la aplicación, así como en su capacidad para adaptar el uso de la misma a sus necesidades y preferencias individuales. En resumen, el grado de uso e interacción con aplicaciones financieras se

relaciona con la frecuencia y la profundidad con la que una persona utiliza estas herramientas para gestionar sus finanzas personales, lo que puede influir en su capacidad para tomar decisiones financieras informadas y alcanzar sus objetivos financieros.

2.1.5. La salud financiera

Se puede definir la salud financiera como el bienestar que se alcanza mediante una buena gestión de la economía personal, familiar o empresarial para poder hacer frente a imprevistos y conseguir metas vitales y de futuro tal y como se indica en el artículo <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-se-entiende-por-salud-financiera/>.

La relevancia de la salud financiera de las personas radica en su impacto directo en el bienestar económico, emocional y social tanto a nivel individual como colectivo. La estabilidad financiera proporciona seguridad y libertad para satisfacer las necesidades básicas, alcanzar metas personales y enfrentar imprevistos. Además, una buena salud financiera contribuye al desarrollo económico sostenible al promover el ahorro, la inversión y el consumo responsable. Por otro lado, la falta de salud financiera puede dar lugar a estrés, ansiedad, deudas insostenibles y desigualdades sociales. Por lo tanto, comprender y abordar los factores que influyen en la salud financiera es fundamental para promover el bienestar integral de las personas y fortalecer la estabilidad económica en la sociedad.

La investigación sobre la salud financiera de las personas físicas y las variables que la influyen desempeña un papel crucial en la comprensión del bienestar económico individual y colectivo. En este contexto, es fundamental examinar cómo factores psicológicos, sociales y económicos impactan las decisiones financieras de los individuos y sus consecuencias a largo plazo.

2.1.6. La percepción de autoeficacia

Según el artículo "Development and Validation of a Financial Self-Efficacy Scale" de Jean M. Lown (2011), la autoeficacia financiera se refiere a la creencia en la propia capacidad para manejar eficazmente asuntos financieros y tomar decisiones financieras adecuadas. Esta creencia en la propia capacidad financiera es un componente importante del bienestar financiero y puede influir en los comportamientos financieros y en la toma de decisiones relacionadas con el dinero.

La escala de autoeficacia financiera desarrollada y validada en el estudio de Lown permite medir el grado en que las personas confían en su capacidad para llevar a cabo una variedad de tareas financieras, como gestionar un presupuesto, pagar facturas a tiempo, ahorrar para el futuro y tomar decisiones de inversión. Un alto nivel de autoeficacia financiera se asocia típicamente con una mayor confianza en la capacidad para manejar los asuntos financieros de manera efectiva, mientras que un bajo nivel de autoeficacia financiera puede estar relacionado con la duda y la ansiedad en torno a las decisiones financieras.

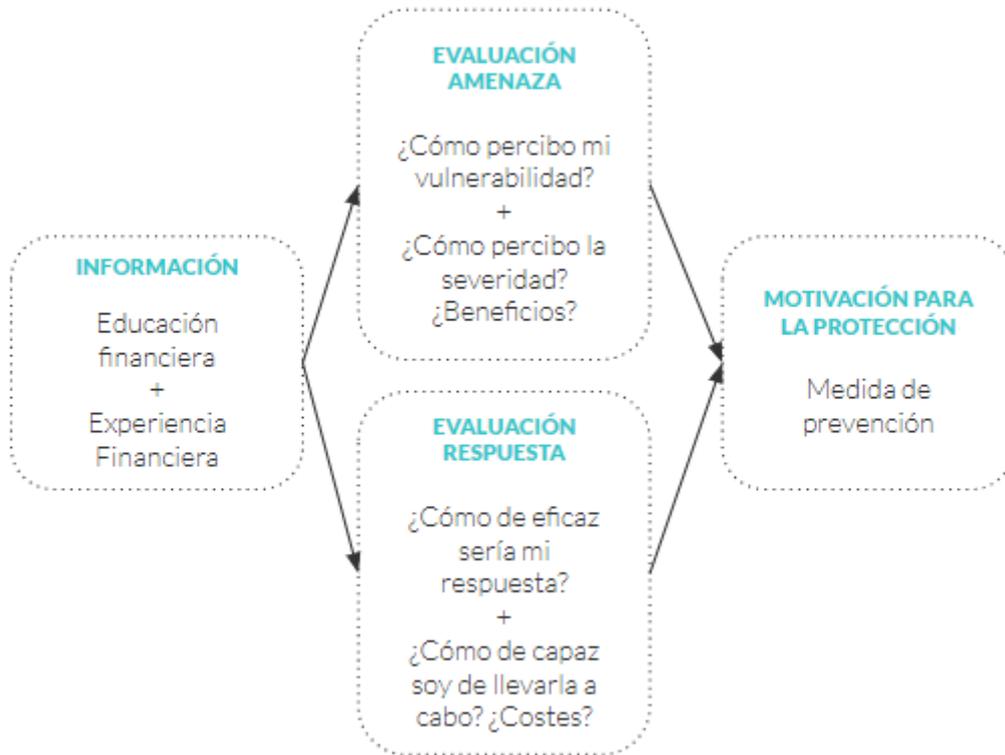
2.2. Enfoque desde la teoría de la motivación a la protección

El modelo de motivación y autoeficacia para la protección desarrollado por Maddux y Rogers en 1983 se centra en cómo las personas responden a las amenazas percibidas y los estímulos motivacionales para tomar medidas protectoras. En su forma general, el modelo sugiere que las personas evalúan la amenaza percibida, la autoeficacia percibida (su creencia en su capacidad para hacer frente a la amenaza) y la evaluación de los costos y beneficios de tomar medidas protectoras. Estos factores influyen en la motivación para tomar medidas de protección y, finalmente, en el cambio de comportamiento. Parece relevante para evaluar las variables que influyen en la salud financiera de las personas: el modelo propone la variable motivación a la protección para explicar las conductas financieras ante un riesgo o amenaza. Para que se desencadene una acción favorable a la protección financiera es necesaria primero una preocupación o amenaza, la evaluación de la misma y la evaluación de la respuesta posible. Las respuestas que se desencadenen se añadirán al sistema de creencias de la persona.

Cuando se aplica a la salud financiera, el modelo se puede adaptar para comprender cómo las personas perciben las amenazas financieras, como la deuda, la falta de ahorros, la inestabilidad laboral, entre otras. La autoeficacia financiera, es decir, la confianza en la capacidad para gestionar eficazmente los asuntos financieros, juega un papel crucial en la toma de decisiones financieras. Además, la evaluación de los costos y beneficios de tomar medidas financieras protectoras, como el ahorro, la inversión y la planificación financiera, influye en la motivación para adoptar comportamientos financieramente saludables. En conjunto, estos elementos del modelo pueden proporcionar una comprensión más completa de cómo las personas enfrentan los desafíos financieros y cómo se puede promover una mayor salud financiera a través de intervenciones basadas en la motivación y la autoeficacia.

El siguiente gráfico muestra una adaptación e interpretación personal aplicada al ámbito de las decisiones económicas de la teoría de la motivación a la protección.

En cada decisión financiera se evalúan los siguientes factores de riesgo:



*PMT (Rogers, 1975, 1983)

Los resultados esperados serán conocer qué variables intervienen en la protección financiera y en qué medida podemos accionarlas para provocar esa respuesta de protección o medida de prevención en las personas. Como cualquier teoría, trata de simplificar el comportamiento humano, así que es posible que estemos ignorando otros factores motivadores o que no sea capaz de explicar las decisiones financieras en aquellos casos en los que no se percibe una amenaza y por tanto no es necesaria una conducta de autodefensa.

3. Desarrollo

3.1. Metodología de Evaluación: estrategia para la medición de variables

Durante el mes de diciembre de 2023 se llevó a cabo un estudio cuantitativo en la población española de 25 años o más bancarizada y con teléfono móvil. La muestra eran 1.500 personas y la distribución estaba controlada con cuotas por edad, sexo y región. El cuestionario se realizó online, autocumplimentado con una duración de 20 minutos entre el 5 y el 15 de diciembre.

El objetivo era entender cuál es el grado de apertura de los clientes a recibir un tipo de asesoramiento centrado en la mejora de su economía, basado en un modelo conversacional con el cliente y centrado en sus intereses y necesidades.

El concepto que se presentaba a los clientes era el siguiente: *“Tu banco te quiere ofrecer un servicio gratuito de acompañamiento y asesoramiento personalizado basado en el análisis integral de tu Salud Financiera que te ayuda a mejorar tu bienestar económico y a avanzar en tus objetivos (reducir tu deuda, controlar tu gasto, ahorrar, ...).”*

Adicionalmente y en paralelo se realizaron un total de 24 entrevistas individuales en remoto de 90 minutos de duración a clientes de BBVA entre 25 y 55 años con el objetivo de complementar las conclusiones del estudio cuantitativo.

La variable dependiente es la disposición al asesoramiento financiero y las variables independientes escogidas en base al conocimiento previo del equipo fueron: educación financiera, experiencia financiera, salud financiera, grado de uso de aplicaciones financieras, grado de organización en las finanzas personales, percepción de autoeficacia y variables sociodemográficas como el género o la edad. Todas ellas expuestas anteriormente.

Se puede consultar el detalle de las preguntas realizadas en el estudio cuantitativo en el anexo 1 de este mismo documento.

Respecto a la salud financiera, es importante medirla ya que proporciona una comprensión más profunda de cómo los factores psicológicos y comportamentales influyen en las decisiones financieras y el bienestar económico de los individuos. La salud financiera es un reflejo no solo de la situación financiera de una persona, sino también de sus actitudes, creencias, hábitos y comportamientos relacionados con el dinero.

Además, comprender la salud financiera desde el punto de vista del comportamiento permite diseñar intervenciones y políticas más efectivas para promover la educación financiera, mejorar la toma de decisiones financieras y reducir el estrés financiero.

Para este estudio construido sobre los conocimientos del equipo de Salud Financiera se considera que la salud financiera consta de 4 pasos, que no permiten pasar al siguiente si no se supera el paso anterior.

Primer paso: esfuerzo en deuda inferior al 35% de los ingresos. Existe un límite de deuda responsable y sostenible que se puede asumir. La fórmula a aplicar es que la suma de todas las cuotas de los préstamos, incluida la hipoteca, no debería ser superior al 35%-40% de los ingresos netos.

Segundo paso: capacidad de ahorro (ingresos-gastos) superior a 0. Describe la situación financiera en la que los ingresos totales de una persona superan sus gastos totales en un periodo determinado, resultando en un saldo positivo. Esta capacidad de ahorro positiva indica que hay una cantidad de dinero remanente que puede ser destinada al ahorro.

Tercer paso: que los ahorros cubran al menos 6 meses de gastos imprescindibles. Consiste en la cantidad de dinero ahorrada con la que se podría afrontar cualquier contratiempo que pueda surgir, sin endeudarse por ello. El cálculo de los 6 meses hace referencia a poder cubrir 6 meses de gastos imprescindibles ante la ausencia de ingresos.

Cuarto paso: horizonte financiero elevado. Supone todo ahorro que exceda el colchón financiero, preferiblemente en inversiones para evitar efecto de la inflación.

Las hipótesis que planteamos de partida son las siguientes:

- Educación Financiera: “A mayor educación financiera, mayor disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera.”
- Experiencia Financiera: “A mayor contratación de productos, mayor disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera.”
- Grado de organización: “A mayor grado de organización personal, mayor disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera.”
- Grado de uso de la app: “Los clientes que más utilizan la sección de Salud Financiera en la app de BBVA tienen mayor disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera.
- Salud Financiera: “Cuánta mejor Salud Financiera tienen las personas, mayor disposición a recibir un asesoramiento para mejorarla”
- Self-efficacy: “A mayor percepción de control sobre sus finanzas menor disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera.

3.2. Regresión logit multinomial

MODELO 1

$$P(\text{Disposicion} = j | \vec{x}_i) = F(\beta_0 + \beta_1 \text{UsoApp} + \beta_2 \text{SaludFin} + \beta_3 \text{EducFin} + \beta_4 \text{ExpFin} + \beta_5 \text{Control} + \beta_6 \text{Edad} + \beta_7 \text{Genero} + \beta_8 \text{OrgFin})$$

Variable dependiente: Disposición al asesoramiento.

Variable	Coficiente	Error Estándar	Z valor	Pr(> z)
Intercepto	1.382636	0.412558	3.351	0.000804 ***
Género	-0.097441	0.158452	-0.615	0.538581
Organización Financiera	-0.153311	0.167611	-0.915	0.360358
Uso de la App	-0.354613	0.243727	-1.455	0.145681
Salud Financiera	0.125661	0.049175	2.555	0.010607 *
Educación Financiera	0.073257	0.132577	0.553	0.580563
Experiencia Financiera	-0.487739	0.145812	-3.345	0.000823 ***
Control	-0.394162	0.159410	-2.473	0.013412 *
Edad	0.015782	0.006972	2.264	0.023593 *

Por un lado, los resultados nos indican que las variables de **género, organización financiera, el uso de app bancaria y la educación financiera** no son significativas¹, es decir, no explican la disposición a usar el servicio de asesoramiento.

¹ Para decir que una variable no es significativa se hace un contraste de hipótesis (queremos que el coeficiente de la variable a estudiar sea distinto de 0). Para el contraste tomamos el p-valor. Valores de p-valor más pequeños (por debajo de un nivel de significancia establecido, típicamente 0.05) indican que los resultados son estadísticamente significativos. El p-valor no indica la magnitud del efecto, sólo la probabilidad de obtener los datos observados bajo la hipótesis nula. Decimos entonces que una variable es significativa cuando su p-valor es menor a 0,05 y rechazamos la hipótesis nula (que el coeficiente sea igual a 0).

Por otro lado, de todas las variables significativas, la más relevante es **Experiencia financiera**. El coeficiente negativo de esta variable no coincide con la hipótesis inicial. Nos explica que aquellas personas con más experiencia financiera (más cuentas y activos financieros) son menos propensas a la disposición al asesoramiento.

A continuación, se exponen los Odds-ratio. El odd ratio es una medida de asociación entre dos variables que indica la fortaleza de la relación entre dos variables. Relacionamos las dos variables (disposición y el resto de variables independientes) para comprobar si hay asociación, la fortaleza y la dirección de la asociación.

Variable dependiente: Disposición al asesoramiento.

Variable	Coeficiente O-R
Intercepto	3.985***
Género	0.907
Organización Financiera	0.858
Uso de la App	0.701
Salud Financiera	1.134**
Educación Financiera	1.076
Experiencia Financiera	0.614***
Control	0.674**
Edad	1.016**

Para conocer mejor el efecto de las variables no significativas, procederemos a realizar el mismo análisis sin estas. En caso de que los coeficientes de las variables significativas se vean modificadas habrá un sesgo.

Variable dependiente: Disposición al asesoramiento.

Variable	Coefficiente	Error Estándar	Z valor	Pr(> z)
Intercepto	1.031327	0.337062	3.060	0.00222 **
Salud Financiera	0.124900	0.049016	2.548	0.01083 *
Experiencia Financiera	-0.501106	0.142078	-3.527	0.00042 ***
Control	-0.437860	0.156664	-2.795	0.00519 **
Edad	0.016241	0.006688	2.428	0.01517 *

Variable dependiente: Disposición al asesoramiento.

Variable	Coefficiente O-R
Intercepto	2.805***
Salud Financiera	1.133**
Experiencia Financiera	0.606***
Control	0.645***
Edad	1.016**

MODELO 2

$$P(\text{Disposicion} = j | \vec{x}_i) = F(\beta_0 + \beta_1 \text{SaludFin} + \beta_2 \text{ExpFin} + \beta_3 \cdot \text{Control} + \beta_4 \cdot \text{Edad})$$

Aquellos coeficientes que no se han modificado, no tienen correlación con las variables que hemos omitido. Esto abre una nueva línea de estudio mediante Ecuaciones Estructurales para medir el efecto de las variables omitidas y su implicación indirecta en la Disposición al asesoramiento.

Variable	Coefficiente Antes	Coefficiente Despues
Salud Financiera	0.125661	0.124900
Experiencia Financiera	-0.487739	-0.501106
Control	-0.394162	-0.437860
Edad	0.015782	0.016241

Self-efficacy (Control) es la variable que más se ve modificada una vez eliminadas del modelo aquellas no significativas.

Una de las razones puede ser al estar correlacionada por alguna de las variables eliminadas del modelo y su efecto puede estar siendo “absorbido” por esas otras variables. Al eliminar las variables no significativas, se puede estar perdiendo parte del poder explicativo.

4. Conclusiones

Finalmente, el estudio de las variables nos ha permitido conocer que aquellos con una percepción alta sobre el control de sus finanzas o que disponen de una alta experiencia en productos financieros tienen menos predisposición al asesoramiento.

Sin embargo, aquellos codificados con una buena salud financiera (nivel de deuda controlado, ingresos superiores a los gastos, ahorros, etc.) estarían más predispuestos. También, los jóvenes están más interesados en el asesoramiento que las personas de edad más avanzada.

Por último, el estudio también nos ha permitido conocer qué variables no explican de forma directa la disposición al asesoramiento como el género o la educación financiera.

Todo lo expuesto anteriormente nos hace pensar que existe un problema de sobreconfianza en las personas con más edad y por tanto más experiencia financiera y que consideran que el control sobre sus finanzas es adecuado. Reforzado por el hecho de que los que verdaderamente tienen mejor salud financiera sí son proclives a un asesoramiento.

Validación de hipótesis:

Experiencia Financiera: “A mayor contratación de productos, **menor** disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera.”

Salud Financiera: “Cuánta mejor Salud Financiera tienen las personas, mayor disposición a recibir un asesoramiento para mejorarla”

Self-efficacy: “A mayor percepción de control sobre sus finanzas **menor** disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera”

Edad: “Los individuos más jóvenes tienen mayor disposición a recibir un asesoramiento sobre Salud Financiera”

5. Limitaciones

- El análisis realizado hasta el momento no implica causalidad
- La forma de calcular la salud financiera de los clientes no facilita la independencia entre variables y discrimina a los clientes no vinculados
- Existe la posibilidad de se estén obviando variables relevantes para el análisis
- La principal limitación de nuestro modelo son los bajos niveles de significatividad. Excepto la experiencia financiera, el resto de coeficientes son significativos al 10%. Esta limitación se ve reflejada de nuevo en el cálculo de los odds ratio. Son valores cercanos al 1, lo que supone que la fortaleza entre las variables independientes con la Disposición es baja, casi insignificante
- Nos ayuda a conocer qué variables debemos tener en cuenta para el asesoramiento, pero no podemos interpretar los valores del modelo a la perfección por el bajo nivel de significatividad

6. Próximos pasos

Los próximos pasos a trabajar son:

1. Aquellos coeficientes que no se han modificado, no tienen correlación con las variables que hemos omitido. Esto abre una nueva línea de estudio mediante Ecuaciones Estructurales para medir el efecto de las variables omitidas y su implicación indirecta en la disposición al asesoramiento.
2. Plantear un tratamiento en alguna de las variables significativas para incidir en la disposición al asesoramiento

Si tomamos el caso de aplicar un tratamiento sobre una de las variables significativas, escogemos la percepción de control sobre las finanzas personales ya que es algo sobre lo que se puede actuar y medir en el corto plazo. Utilizamos el marco ABCD-BASIC de la OECD para enfocar el posible problema de sobreconfianza.

La intervención consistiría en implementar una funcionalidad que pregunte a las personas cómo evaluarían el control que tienen sobre sus finanzas personales. A continuación los usuarios recibirán un informe de cuál es su salud financiera acorde con sus datos reales y se les preguntará si quieren enrolarse en una herramienta de coaching digital para mejorar su salud financiera.

Actualmente no sabemos cuál es el porcentaje de gente que está dispuesta a un asesoramiento financiero, así que se lanzará un test para al menos 5.000 personas, recibiendo la mitad el tratamiento con la pregunta sobre percepción de control sobre sus finanzas y la otra mitad no recibiría ninguna pregunta de forma totalmente aleatoria proporcionada por el equipo de Digital Sales. A continuación todos recibirán un informe con su salud financiera acorde a sus datos reales y se les preguntará si quieren enrolarse en una herramienta de coaching digital para mejorar su salud financiera.

Con este test demostraremos si la reducción de la sobreconfianza en la percepción de control sobre finanzas personales tiene un efecto en la disposición a recibir un asesoramiento para mejorar la salud financiera.

7. Bibliografía

- Lusardi, A., & Mitchell, O. (2011). Financial literacy around the world: An overview. *Journal of Pension Economics & Finance*.
- Maddux, J.E.& Rogers, R.W. (1983). Protection motivation and self-efficacy: A revised theory of fear appeals and attitude change. *Journal of experimental social psychology*.
- Daud, S.et al.(2017). The Role of Financial Self-Efficacy Scale in Predicting Financial Behavior. *Advanced Science Letters*.
- Jean M. Lown (2011). Development and Validation of a Financial Self-Efficacy Scale. *Journal of Financial Counseling and Planning*.
- García, J.M., Gómez, Y. y Vila, J. (2021). Un modelo conductual de adopción de asesoramiento financiero en personas mayores.
- García, J.M., Gómez, Y. y Vila, J. (2022). Financial overconfidence, promotion of financial advice, and aging. *Journal of Business Research*.
- García, J.M., y Vila, J. (2020). Financial literacy is not enough: The role of nudging toward adequate long-term saving behavior. *Journal of Business Research*.
- Madrian, B. C., Shea, D. F. (2001). "The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior." *The Quarterly Journal of Economics*.
- Thaler, R. H., Sunstein, C. R. (2008). "Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness." *Yale University Press*.
- The basic toolkit - OECD
https://read.oecd-ilibrary.org/governance/tools-and-ethics-for-applied-behavioural-insights-the-basic-toolkit_9ea76a8f-en#page1
- ¿Qué se entiende por salud financiera? - BBVA
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-se-entiende-por-salud-financiera/>

8. Anexos

8.1. Anexo 1: Detalle de las preguntas del estudio cuantitativo

Durante el mes de diciembre de 2023 se llevó a cabo un estudio cuantitativo en la población española de 25 años o más bancarizada y con teléfono móvil. La muestra eran 1.500 personas y la distribución estaba controlada con cuotas por edad, sexo y región. El cuestionario se realizó online, autocumplimentado con una duración de 20 minutos entre el 5 y el 15 de diciembre.

El objetivo era entender cuál es el grado de apertura de los clientes a recibir un tipo de asesoramiento centrado en la mejora de su economía, basado en un modelo conversacional con el cliente y centrado en sus intereses y necesidades.

El concepto que se presentaba a los clientes era el siguiente: *“Tu banco te quiere ofrecer un servicio gratuito de acompañamiento y asesoramiento personalizado basado en el análisis integral de tu Salud Financiera que te ayuda a mejorar tu bienestar económico y a avanzar en tus objetivos (reducir tu deuda, controlar tu gasto, ahorrar, ...).”*

El formulario online autocumplimentado constaba de 55 preguntas, de las cuáles detallamos a continuación aquellas que hemos utilizado en el análisis para medir cada una de las variables.

Disposición al asesoramiento financiero

Tras leer el concepto propuesto se hacía la siguiente pregunta a los encuestados

¿En qué medida te gustaría que tu banco se relacionara contigo de esta forma?

- Nada
- Poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

Para la variable dependiente se ha realizado un ordered multinomial logit en la cual cada respuesta es un nivel. Los coeficientes que se presentan a continuación en este caso son la probabilidad de pasar de contestar “Nada” a “Mucho”.

Educación financiera

Para medir la educación financiera utilizamos las preguntas de Financial Literacy del artículo "Financial literacy around the world: An overview" (Lusardi, & Mitchell, 2011).

Supón que tienes 100 € en una cuenta de ahorro y la tasa de interés es del 2% anual. Después de 5 años, ¿cuánto crees que tendrías en la cuenta si dejaras crecer el dinero?

1. Más de 102€
2. Exactamente 102€
3. Menos de 102€
4. No estoy seguro

Imagina que la tasa de interés de tu cuenta de ahorros fuera del 1% anual y la inflación fuera del 2% anual. Después de 1 año, ¿cuánto podrías comprar con el dinero de esta cuenta?

1. Más que hoy
2. Exactamente igual
3. Menos que hoy

Por favor, dime si esta afirmación es verdadera o falsa. “Comprar acciones de una sola empresa generalmente proporciona un rendimiento más seguro que un fondo de inversión en acciones”.

- Verdadero
- Falso

Para ello, responder las tres preguntas correctamente es un 2, responder dos preguntas correctamente supone un 1, y cualquier otra respuesta es un 0.

Experiencia financiera

Para medir la experiencia financiera utilizamos como proxy el número de productos que tienen contratados actualmente.

Factor 1: nivel bajo

- 1 cuenta

Factor 2: nivel medio

- varias cuentas o cuenta y 1 producto de financiación o inversión

Factor 3: nivel alto

- cuenta y más de un producto de financiación contratado

Grado de uso de aplicaciones financieras

Utilizamos esta pregunta para saber el grado de uso de las aplicaciones bancarias:

Para cada una de las siguientes herramientas, indica si ya la usas o si la quieres usar (más).

	Ya la uso	La quisiera usar (más)	No la uso, no la necesito
La aplicación del banco	1		

La respuesta *Ya la uso* es 1 y cualquier otra respuesta 0.

Grado de organización en las finanzas personales

Se ha elegido esta pregunta para medir el uso de documentos o aplicaciones para la gestión de los ingresos, gastos y patrimonio. Nos sirve como proxy para medir el grado de organización que los individuos tienen en su economía.

	Ya la uso	La quisiera usar (más)	No la uso, no la necesito
Otras aplicaciones móviles (distintas a la del banco)	1	0	0
Un documento/fichero en el que anoto mis gastos e ingresos	1	0	0
Un documento/fichero para la gestión de mi patrimonio y su rendimiento	1	0	0

La respuesta *Ya la uso* es 1 y cualquier otra respuesta 0.

La salud financiera

La encuesta de manera automática codifica las respuestas de la siguiente manera:

Q035 - SEGM: Segmentos de salud financiera

Single coded

[Not back | Dummy](#)

DUMMY: Determinar segmento de salud financiera en base a las variables S1 a S7.

Normal

- 1 Deuda
- 2 Inversión (empezar)
- 3 Inversión (seguir)
- 4 Control de gasto
- 5 Ahorro

La percepción de autoeficacia

La pregunta para medir la percepción de autoeficacia se basa en el artículo “The Role of Financial Self-Efficacy Scale in Predicting Financial Behavior” (Ahmad, Hariri, Ismail & Mohd, 2017).

En general, ¿hasta qué punto te sientes en control de tu economía personal o del hogar?

1. Nada en control
2. Poco en control
3. Algo en control
4. Bastante en control
5. Totalmente en control

Consideramos 1 las respuestas *Bastante y totalmente en control*, cualquier otra respuesta es considerada 0.

Variables sociodemográficas

A continuación se indica la pregunta escogida para el género.

Indica tu género

- Hombre
- Mujer

A continuación se indica la pregunta escogida para la edad.

¿Cuántos años tienes?