



JOSÉ MANUEL NAVARRO
experto en Marketing



Su larga vida profesional la ha dedicado principalmente al sector financiero, donde ha desempeñado funciones como técnico de organización de procesos y como directivo de marketing. Y, basándose en su formación en biología, ha profundizado en las neurociencias aplicadas a la empresa, lo que le ha permitido dirigir, coordinar e impartir formación en diferentes masters de neuromarketing en escuelas privadas y en universidades públicas. Ha sido socio fundador de diversas empresas y de la entidad de dinero electrónico con licencia bancaria otorgada por el Banco de España [SEFIDE EDE](#), de la que en la actualidad es director de Marketing y Organización. Es autor de “El Principito y la Gestión Empresarial” y “The Marketing, stupid”, además de colaborador habitual del diario Ideal (Grupo Vocento).



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

BIENESTAR FINANCIERO

Hablar del bienestar de las personas tiene muchas derivadas. La inmediata, la salud tanto física como mental. No obstante, además de los orgánicos y los fisiológicos, son otros muchos factores externos los que influyen en ella, mejorándola o deteriorándola. El tipo de trabajo, el nivel y flujo de ingresos, la zona de residencia, el acceso a servicios básicos como la sanidad o la educación, la participación en redes sociales... pueden generar situaciones de estrés, depresión, baja autoestima, mala alimentación o exclusión financiera, que terminan afectando seriamente a las personas. En unos casos alterando su sistema inmunológico, en otros su estabilidad psicológica, en muchos su equilibrio emocional o cognitivo y, en la mayoría, su integración en la sociedad o en los equipos de trabajo.

Es lógico asociar el bienestar personal con el “Estado de Bienestar” de un país, debido a que el segundo influye en el primero en la medida que la intervención ordenada y eficaz de un gobierno sobre la economía determinará unas condiciones favorables para el conjunto de los

ciudadanos y, por tanto, un mejor estado de salud (y sus consecuencias en la esperanza de vida).

Una gestión de la riqueza de una manera más equitativa no solo previene las desigualdades económicas y sociales, a través de adecuadas políticas sociales, fiscales y de distri-



LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL ESTÁ IMPULSANDO AVANCES SIGNIFICATIVOS EN EL ÁMBITO FINANCIERO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS Y GESTIÓN DE GIGANTES BASES DE DATOS Y DE SISTEMAS DE APRENDIZAJE AUTOMÁTICO

bución de la renta, sino que también condiciona a futuro la igualdad de oportunidades y sus consecuencias en el desarrollo personal y profesional de cada individuo. Una de las cuestiones que influyen en ese desarrollo es la capacidad de cada persona para administrar sus finanzas, con independencia del volumen de ingresos o de patrimonio que se tenga.

Una educación financiera mínima determina tener una conducta financiera adecuada, pero, sobre todo, influye en el sentimiento de seguridad o inseguridad que se produce cuando es necesario tomar una decisión económica. Cuantas más inseguridades se tengan, más proclive se es a sufrir situaciones de estrés que culminan en decisiones inadecuadas, las cuales vienen a agravar el estado de malestar de las personas poco o mal formadas financieramente. Este hecho, a título individual ya es problemático porque

suele derivar en procesos de hundimiento psicológico y económico y, a nivel colectivo, implica un impacto negativo adicional al crearse bolsas de pobreza y exclusión financiera que desequilibran el desarrollo de una comunidad.

Tener una educación financiera adecuada ayuda fundamentalmente a comprender cuáles son las reglas del mercado y a entender los productos y servicios financieros complejos para evitar situaciones como las vividas durante la crisis del 2008 y las ocasionadas por la venta de activos financieros a personas vulnerables que no hubieran pasado el nivel mínimo exigido por el marco normativo MIFID y, sobre todo, a propiciar lo que se ha denominado “bienestar financiero”.

Si, por un lado, las crisis concatenadas de los últimos años y el reciente desequilibrio producido por las inconvenientes políticas energé-



ticas y monetarias, que han desencadenado unas ratios de inflación desorbitadas y resistentes a moderarse, han reducido las capacidades de ahorro y adquisitivas de las personas, por otro lado, también han mermado la confianza en el sistema y, como consecuencia, los niveles de bienestar financiero.

Para paliar esta situación, algunos gobiernos han acometido programas de educación financiera que ayudan a comprender el estado de la economía actual y cómo adecuar las conductas de consumo a una realidad cambiante y sujeta a giros inesperados. La incertidumbre también genera desequilibrios internos ante la sensación de inseguridad presente y futura, lo cual desencadena comportamientos más irracionales y decisiones en contra de los intereses particulares. Es decir, malestar financiero.

A esta necesidad, algunas organizaciones están ayudando a los gobiernos a adoptar, en esos planes de formación, iniciativas promovidas por especialistas en economía conductual para diseñar los contenidos educativos, las líneas maestras en políticas sociales, las características de los productos financieros

o los procesos que minimizan los puntos de fricción entre usuarios y empresas o gobiernos. El objetivo es dar las herramientas necesarias para disminuir la sobrecarga cognitiva que incorpora cualquier decisión económica y para mejorar las habilidades de análisis racional que fortalezcan factores como el autocontrol, la confianza en sí mismo o la motivación objetiva. O sea, modelar la actitud de cada persona para que controle y planifique su comportamiento financiero frente a contextos inciertos o negativos.

En 2021, varios autores desarrollaron un marco estructural de bienestar financiero que identifica los tres factores que contribuyen positivamente a ese estado favorable: la satisfacción financiera, el comportamiento financiero a corto plazo y la capacidad financiera percibida; y los que determinan un bienestar deficiente: el estrés y el comportamiento financiero a largo plazo. Todos estos factores tienen una especial incidencia en el estado anímico de cada individuo, en su relación con las personas de su entorno y en el sostenimiento de una actitud positiva sostenida a largo plazo. Respuestas que tienen que ver con el perfil

psicológico resultante de las experiencias obtenidas en la administración de las finanzas personales.

Pudiera parecer que en plena era digital el bienestar financiero debería ser una preocupación global. Y, en cierto sentido, debería ser así ya que, a medida que la tecnología avanza aceleradamente, nuevas soluciones financieras están emergiendo para mejorar la accesibilidad, la seguridad y la eficiencia en las transacciones monetarias. En especial, fijémonos en tres aspectos clave que están transformando el

panorama financiero: las monedas digitales emitidas por bancos centrales, la innovación en dispositivos de pago y el papel de la inteligencia artificial.

No entraremos a valorar la implicación de los criptoactivos ya que, por sí mismos, ya están contribuyendo a que amplios sectores de la población experimenten cierto malestar financiero por la complejidad de su gestión, por la excesiva volatilidad del criptomercado y, principalmente, por las pérdidas incurridas en las últimas caídas de valor y la



desaparición de “exchanges”. Pero si nos fijamos en las monedas digitales emitidas por bancos centrales, ya que son una forma de dinero digital respaldada y regulada por una institución gubernamental. Estas monedas, que funcionan sobre tecnologías de registro distribuidas (blockchain), tienen el potencial de mejorar el bienestar financiero al ofrecer una mayor seguridad, eficiencia y transparencia en las transacciones, aunque se les atribuya la pérdida del anonimato que confieren las criptodivisas y el dinero efectivo. Además, pueden reducir la dependencia de intermediarios financieros y promover la inclusión financiera, parámetros ambos demandados tras la crisis de confianza experimentada en el sector en los tres últimos lustros. Se estima que más del 90% de los bancos centrales del mundo están explorando activamente la posibilidad de emitir una CBDC, estando alguno de ellos en una fase muy avanzada de pruebas.

La innovación en dispositivos de pago, por su parte, está revolucionando la forma en la que realizamos transacciones en comercio físico y electrónico. Desde los pagos móviles, o las billeteras digitales has-

A MEDIDA QUE AVANZAMOS HACIA UN FUTURO FINANCIERO MÁS DIGITALIZADO, SERÁ CRUCIAL MANTENER UN ENFOQUE CIENTÍFICO Y FOMENTAR LA INVESTIGACIÓN PARA GARANTIZAR QUE ESTOS AVANCES TECNOLÓGICOS SE UTILICEN DE MANERA ÉTICA Y RESPONSABLE

ta las tarjetas sin contacto, estos avances tecnológicos han flexibilizado y agilizado los procesos de pago, simplificando así la usabilidad y mejorando la experiencia del usuario. Un ejemplo de innovación destacada es la adopción creciente de los dispositivos wearables como medio de pago que permiten a los usuarios realizar transacciones de manera conveniente, confiable y segura, minimizando la necesidad de llevar efectivo o tarjetas físicas. Según un informe de Juniper Research (2022), se espera que el número de usuarios de pagos móviles a través de wearables alcance los 450 millones para 2023. A lo que se sumarán otras alternativas, ya probadas pero que deben consolidar su propuesta de valor, como el uso de la biometría o dispositivos integrados bajo la piel, que vendrán a impulsar en los

usuarios un mayor sentido de propiedad del medio de pago.

Finalmente, la inteligencia artificial (IA) está impulsando avances significativos en el ámbito financiero a través del análisis y gestión de gigantes bases de datos y de sistemas de aprendizaje automático. La IA proporcionará información valiosa a las entidades financieras para predecir la conducta financiera de sus clientes, para perfeccionar la gestión del riesgo y para mejorar la atención personalizada mediante “bots” autónomos y humanizados; pero también ayudará a los usuarios en la toma de decisiones financieras, en la planificación de sus inversiones y de sus necesidades de financiación. Igualmente, la IA se está utilizando para mejorar la seguridad y detectar actividades fraudulentas en las transacciones financieras, lo que se percibi-

rá como un mecanismo que haga el ecosistema financiero más confiable.

Estos tres aspectos, por su propia naturaleza en permanente proceso de innovación, harán que el bienestar financiero se mantenga en constante evolución, no solo transformando la forma en la que interactuamos con el dinero y las transacciones financieras, sino también ayudando a que los ciudadanos tengan más herramientas para afrontar el reto de gestionar su economía y tomar decisiones acertadas, lo cual se traducirá en sentimientos positivos.

Y no perdamos de vista que, a medida que avanzamos hacia un futuro financiero más digitalizado, será crucial mantener un enfoque científico y fomentar la investigación para garantizar que estos avances tecnológicos se utilicen de manera ética y responsable, para así lograr un mayor bienestar financiero para todos los ciudadanos. ■

MÁS INFO



» [Marco estructural para el bienestar financiero](#)