



---

**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE  
SORIA

Grado en Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO FIN DE GRADO

# **Behavioral Finance: Explicación y relación con la banca comercial en Soria**

Presentado por Víctor Rubio Blanco

Tutelado por: José Luis Ruiz Zapatero

Soria, 2023

## INDICE

BLOQUE 1: .....	3
1. Justificación.....	3
2. Objetivos .....	5
3. Marco metodológico .....	5
4.Introduccion.....	6
BLOQUE 2: .....	9
1. Conceptualización .....	9
2. Antecedentes historicos .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Toma de decisiones racionales .....	14
3.1 Adam Smith: Padre de la economia moderna .....	14
3.1.1 La eleccion racional o el “Homo economicus” .....	15
4. The Behaviourial Finance.....	18
4.1 La racionalidad limitada y los espíritus animales.....	18
4.2. Kahneman y Tsversky.....	20
4.2.1. Sistema 1 .....	21
4.2.2. Sistema 2.....	22
4.2.3. Heurísticas.....	22
4.2.4. Sesgos.....	23
5.Su progreso desde el pasado a la actualidad.....	25
5.1. Finanzas conductuales y su incidencia en el mercado financiero.....	25
5.2. Neuroeconomía.....	27
5.3. Richard H. Thaler.....	28
BLOQUE 3: .....	29
1.Banca Comercial en Soria.....	29
2.Encuesta.....	32
3.Conclusiones.....	38
4.Bibliografia.....	41

## **Bloque 1.**

### **1. Justificación**

El tema del presente TFG Es un tema algo inusual. Fue poco explicado en clase y la mayoría no le dio mayor importancia. Pero para el joven redactor que esta tras estas palabras, fue un punto de inflexión. Era la primera vez que sentía una verdadera curiosidad por algo de la carrera, fue como una catarsis. Tal fue la intriga que me generó que al llegar a casa busque información, noticias o cualquier cosa que hablara de ese tema.

Era una sensación completamente nueva para mí en la Universidad; ya había hecho exámenes trabajos y por supuesto conocía a la perfección los jueves universitarios, pero en eso de tener ganas de saber era novel. Fue entonces por aquel frio invierno del 2.019 en el que una idea se instaló en mi cabeza: “ ¿Y si hago el TFG de ADE sobre esto? ”.

Al principio solo era una breve idea, pero con el paso del tiempo fue tomando forma y un año después ya tenía claro que era el tema que quería llevar a cabo. Behavioural Finance, mejor, finanzas conductuales, son un área de investigación que combina la psicología y la economía para comprender cómo las emociones, los prejuicios y otros factores psicológicos influyen en las decisiones financieras. Esta investigación es importante porque nos ayuda a comprender por qué las personas toman decisiones financieras que a menudo parecen ir en contra de su propio interés económico.

La relevancia social de las finanzas conductuales es significativa, ya que la comprensión de cómo los prejuicios y las emociones influyen en las decisiones financieras puede ayudar a los individuos a tomar decisiones más informadas y a evitar errores comunes en la inversión y el ahorro. Además, los hallazgos de la investigación pueden ser útiles para los profesionales de las finanzas, como los asesores financieros y los administradores de inversiones, para ayudar a sus

clientes a tomar decisiones financieras más acertadas. También pueden ser útiles para los responsables de políticas públicas que buscan diseños que promuevan la estabilidad financiera y la protección del consumidor.

La difusión y análisis de las finanzas conductuales puede ayudar a resolver un problema importante: la falta de comprensión y capacidad para tomar decisiones financieras efectivas. Muchas personas no entienden completamente los conceptos financieros básicos, y esto puede llevar a decisiones financieras pobres o incluso a la estafa. La investigación en finanzas conductuales puede ayudar a identificar los factores psicológicos y de comportamiento que influyen en estas decisiones y proporcionar soluciones potenciales e incluso a veces normalizadas.

Desde un punto de vista teórico, la investigación en finanzas conductuales es valiosa porque desafía la suposición tradicional de que las personas toman decisiones económicas racionales y maximizan su utilidad. En cambio, la investigación muestra que las personas atesoran una notable variedad de prejuicios y errores de juicio que pueden afectar sus decisiones financieras. Esta comprensión puede ayudar a los economistas y otros investigadores a desarrollar modelos más precisos y realistas del comportamiento económico.

Las finanzas conductuales pueden proporcionar información sobre cómo mejorar la comunicación y el diseño de la información financiera y las relaciones entre los distintos agentes implicados. Los poderes públicos deben velar e intentar regular lo mejor posible aspectos económicos que pueden influir decisivamente en la economía de las personas y de la sociedad en su conjunto.

Las finanzas conductuales analizan el comportamiento del cerebro humana a la hora de elegir donde, cuanto y como invertir. Conocer los sesgos de estas decisiones puede ayudar a evitar errores que influyan en la salud financiera de la colectividad.

Hasta hace unas décadas los modelos económicos y financieros se explicaban, casi exclusivamente, con modelos matemáticos que presuponían siempre un comportamiento económico del ser humano racional. Pero las personas tenemos limitaciones de conocimiento y emociones distintas que se vienen incorporando y, dentro de la complejidad, intentando tabular para avanzar en un mundo más sostenible.

## **2.Objetivos**

El objetivo principal de este trabajo es analizar la relación entre la teoría de las finanzas conductuales y la banca comercial en Soria. El motivo de realizar este análisis es, entre otros, mi actual trabajo en una entidad financiera soriana de referencia que me permite observar directamente como se desarrollan estas actividades por los agentes comerciales. Como objetivos específicos podemos señalar los siguientes:

- ❖ Identificar los principales conceptos y teorías de las finanzas conductuales más relevantes.
- ❖ Identificar las posibles mejoras que la banca comercial en Soria podría implementar en su oferta de productos y servicios para ayudar a sus clientes a tomar decisiones financieras más acertadas.
- ❖ Desarrollar recomendaciones específicas para la banca comercial en Soria sobre cómo abordar las finanzas conductuales en su oferta de productos y servicios, y cómo mejorar la educación financiera para sus clientes.

## **3. Marco Metodológico**

El marco metodológico del trabajo es, por un lado, de tipo descriptivo y naturaleza cualitativa y retrospectiva. Hemos intentado sintetizar las teorías más importantes y los avances más significativos de las últimas décadas. Por otra parte, se completa con el diseño y pequeña aplicación de una encuesta que pretende conocer el grado de conocimiento sobre finanzas conductuales y su aplicación por parte de los comerciales de una entidad en Soria capital. Somos conscientes de que la encuesta debe generalizarse para poder ser representativa pero también es cierto que los resultados, como veremos, permiten extraer conclusiones. La encuesta se ha realizado de forma personal a más de una decena de comerciales de la oficina principal de Soria. Esta modalidad permite una

interacción con los encuestados/as que es particularmente enriquecedora en este trabajo. Además, se han realizado entrevistas con los responsables de área lo que permite afirmar que al menos, como primera aproximación, es válida.

#### **4. Introducción**

Las finanzas conductuales son un campo de estudio que busca comprender cómo las emociones, los prejuicios y otros factores psicológicos influyen en las decisiones financieras. Este campo se enfoca en el comportamiento humano en relación con las finanzas, y cómo nuestras decisiones financieras pueden estar influenciadas por factores que van más allá del análisis racional y lógico.

Los orígenes de la “Behavioral Finance” se puede rastrear desde la década de 1970, cuando los economistas Daniel Kahneman y Amos Tversky comenzaron a desafiar la teoría del “Homo Economicus” que explicaba que las personas toman decisiones financieras de manera racional y lógica. En lugar de esto, desarrollaron la teoría de las perspectivas, que sostiene que las personas toman decisiones basadas en sus percepciones subjetivas de riesgo y recompensa, en lugar de en una evaluación objetiva de los hechos.

Desde entonces, el campo de las finanzas conductuales ha evolucionado y se ha expandido para incluir una variedad de vertientes y enfoques. Algunas de las vertientes más comunes incluyen la psicología cognitiva, la teoría de la perspectiva, el análisis de los sesgos cognitivos, la neuroeconomía y la economía experimental. Cada una de estas vertientes se enfoca en diferentes aspectos del comportamiento financiero humano y utiliza diferentes herramientas y métodos para estudiarlos.

En las últimas décadas, esta rama ha ganado una mayor aceptación en la comunidad financiera y se han aplicado en una variedad de contextos, incluyendo la banca, los mercados de valores, la inversión y la planificación financiera. Los hallazgos de las finanzas conductuales han demostrado que las

decisiones financieras de las personas son a menudo influenciadas por factores emocionales y psicológicos, y que estas decisiones pueden no ser siempre las más acertadas desde un punto de vista financiero.

En resumen, las finanzas conductuales son un campo de estudio que busca comprender cómo los factores psicológicos influyen en las decisiones financieras. Este campo ha evolucionado desde sus orígenes en la década de 1970 hasta convertirse en un campo interdisciplinario que utiliza una variedad de vertientes y enfoques para estudiar el comportamiento financiero humano. Y a su vez, las finanzas conductuales han demostrado ser útiles en una variedad de contextos financieros y han contribuido a una mayor comprensión de cómo las emociones y los prejuicios pueden afectar nuestras decisiones financieras.

El presente análisis se centra en la relación entre las finanzas conductuales y la banca comercial en Soria, en el contexto de las decisiones financieras de los individuos y su desempeño financiero. El objetivo principal del trabajo es identificar los principales conceptos y teorías de las finanzas conductuales relevantes para la banca comercial en Soria, así como las posibles mejoras que puedan implementar en su oferta de productos y servicios para ayudar a sus clientes a tomar decisiones financieras más acertadas.

Para lograr este objetivo, se ha llevado a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva de la literatura existente sobre las finanzas conductuales, la banca comercial y la banca comercial en Soria. Se identificaron y analizaron los conceptos clave, las teorías y los hallazgos relevantes en este campo, así como las mejores prácticas y recomendaciones para la banca comercial en la implementación de soluciones basadas en las finanzas conductuales.

Entre las limitaciones del contexto del trabajo se encuentra la disponibilidad de datos específicos sobre la banca comercial en Soria y sus clientes, lo que dificulta la evaluación precisa de su oferta de productos y servicios y su desempeño financiero. Además, el alcance del trabajo se limita a la relación entre las finanzas conductuales y la banca comercial en Soria, y no se extiende a otros contextos o regiones.

A pesar de estas limitaciones, el análisis y desarrollo del tema elegido intentará identificar una serie de recomendaciones específicas para la banca comercial en Soria sobre cómo abordar las finanzas conductuales en su oferta de productos y servicios, y cómo mejorar la educación financiera para sus clientes. La implementación de estas recomendaciones podría ayudar a la banca comercial a mejorar el desempeño financiero de sus clientes, aumentar su fidelidad y mejorar su posición en el mercado.

## BLOQUE 2

### 1. Conceptualización

A lo largo de la historia, varios investigadores y escritores (clásicos, neoclásicos, keynesianos, austriacos...) han utilizado el mayor de sus esfuerzos para entender la psicología que se encuentra dentro de la toma de decisiones (principalmente financieras) de los individuos. Esto lo han realizado a modo de comprender el comportamiento humano y poder realizar predicciones que puedan ajustarse a la realidad de estos.

A manera de introducirse en el tema, se considera importante la conceptualización a fondo de las Finanzas Conductuales y su influencia dentro de la conducta del ser humano:

“Las finanzas conductuales son un nuevo campo de investigación que se orienta en los factores cognoscitivos y asuntos emocionales que impactan los procesos de toma de decisiones de individuos, grupos y organizaciones. El campo pretende analizar la conducta individual y el fenómeno de mercado, para lo cual utiliza la combinación de la psicología, la sociología y la teoría financiera. Con lo anterior procura lograr un mejor entendimiento del comportamiento que muestran los practicantes financieros y el efecto subsecuente que estos ejercen sobre los mercados en que operan, por medio de modelos en los cuales los actores no son completamente racionales.”

Los estudios que tratan sobre la “Behavioral Finance” escrito en inglés, o su equivalente en español conocido como “Finanzas Conductuales” han originado una serie de teorías tanto como de conclusiones que han permitido el avance de esta rama en donde se entrelazan estas dos ciencias, conocidas como la economía y la psicología.

Su avance a través del tiempo ha significado un cambio de paradigma en cuanto a lo que en la anterioridad se pensaba sobre los seres humanos y la toma de decisiones basadas en la racionalidad.

“El Behavioral Finance representa una rama alternativa de las finanzas modernas, la cual considera al actor económico como un ser irracional e

incongruente en la toma de decisiones que involucran dinero y riesgo. “ (Fernández, Ladrón de Guevara, & Madrid, 2017)

(Shleifer, 2000), en su trabajo: “Inefficient Markets: An Introduction to Behavioral Finance”, afirma que, según el esquema tradicional, en finanzas se asume que los individuos actúan de manera racional, con preferencias sólidas y bien establecidas, así también son maximizadores de su utilidad, de manera a que toman decisiones óptimas, fruto de conclusiones basadas en la información con la que disponen.

Mientras que las finanzas conductuales buscan entender las decisiones de los individuos basándose en factores psicológicos que pueden llegar a alterar la percepción de los mismos y por ende puede influir de manera significativa en la toma de decisiones, dejando el lado racional muchas veces en un segundo plano.

En la toma de decisiones de los seres humanos, pueden incidir variables tales como la edad, el nivel de formación académica, la cultura, el nivel de aversión al riesgo, las tradiciones y un sinnúmero de situaciones que ponen a prueba el actuar de los individuos.

A su vez, se puede tener en cuenta que hoy en día las preferencias de los seres humanos no siempre son estables, también es prácticamente imposible recolectar toda la información que se produce día a día y la utilidad normalmente no solo se mide de manera monetaria sino también de manera sentimental. Son muchas las razones que influyen dentro de la toma de decisiones, razón por la cual, las masas se encuentran en dificultad a la hora de tomar decisiones racionales que puedan ser de utilidad para las mismas.

Es por ello, que esta rama de la ciencia se encarga de estudiar los factores que inciden en la toma de decisiones, para así comprender el funcionamiento de la mente humana cuando se enfrenta a elecciones financieras que pueden generarle ya sea beneficios o pérdidas, tanto en el presente como en el futuro.

La inclusión del estudio de factores psicológicos dentro del campo de la economía es una rama que desde hace años se encuentra experimentando un crecimiento sostenido y promete nuevos descubrimientos que permitan conocer

mejor la conducta de los seres humanos dadas las situaciones financieras y económicas que se puedan presentar.

## **2. Antecedentes Históricos.**

Como ya se ha abordado en líneas anteriores, el estudio de la conducta del ser humano ha sido estudiado a lo largo del tiempo, el mismo parece ser un tema de discusión de nunca acabar.

Debido a ello se han formulado distintos postulados de autores muy prestigiosos y reconocidos, los cuales han concluido con opiniones diferentes acerca del comportamiento de los seres humanos frente a situaciones en donde se presenta incertidumbre.

El padre de la economía, así como es conocido, el filósofo y economista escocés, Adam Smith (1759), en su obra “Teoría de los sentimientos morales” analiza la conducta del ser humano, sus sentimientos y/o deseos, la existencia de un “espectador parcial” quien es como una voz en su interior que influye en sus acciones, en donde a lo que mayor importancia le da el hombre es a su amor propio, y así, solo con su egoísmo puede servir de manera positiva a la comunidad.

Smith, quien a su vez es el máximo exponente dentro de la escuela clásica de la economía, en su modelo económico fue quien planteo al “Hommo Economicus” como un ser que actúa de manera racional, buscando su propio beneficio. Esto sirvió como respaldo a su teoría que hablaba del manejo de la economía por parte de una mano invisible que guiaría a la economía (la misma explica que las ansias por procurar el bien propio, actuaría de manera a regular el mercado por sí mismo).

Por otra parte, John Maynard Keynes (1936), en su muy reconocida obra “Teoría general del empleo, el interés y el dinero” utiliza el término “animal spirits” para referirse al optimismo espontáneo como una de las fuerzas que impulsan a las grandes fluctuaciones económicas, a las emociones que influyen en la toma de decisiones de los consumidores en los mercados. En la obra indica que, en situaciones de incertidumbre los seres humanos permiten que las narrativas

populares y así también las emociones causadas por estas influyan en su conducta y por ende en la toma de decisiones económicas.

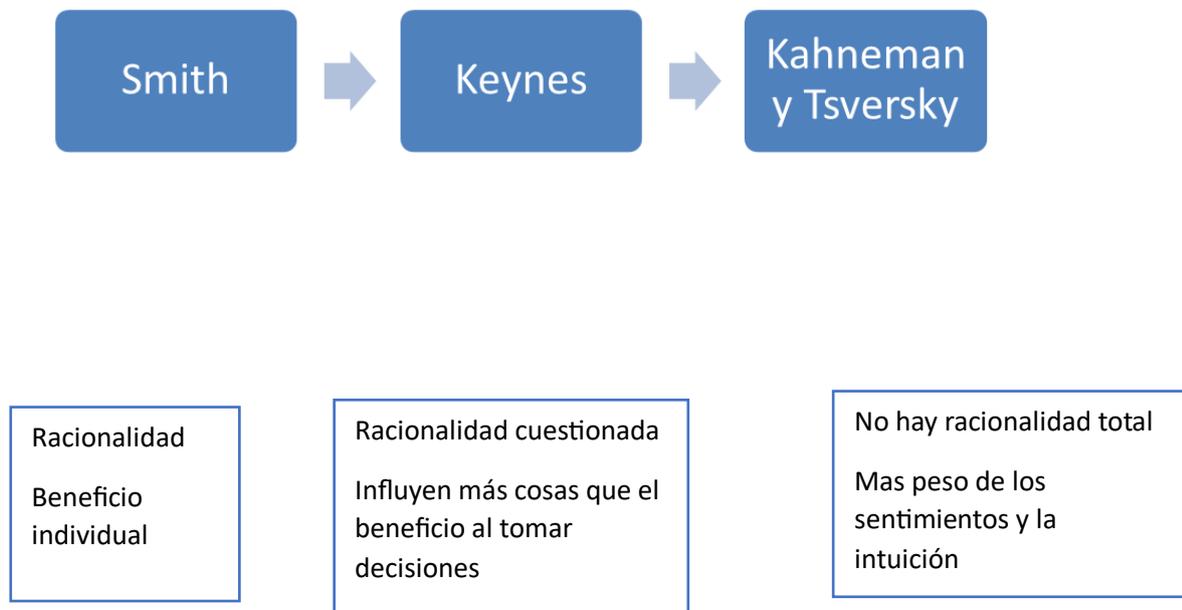
Dos escritores que revolucionaron el estudio de las finanzas conductuales, al entrelazar directamente la economía y la psicología han sido los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky (1979), que formularon una teoría llamada "Teoría de las Perspectivas", la cual en un contexto general investigaron sobre las capacidades del cerebro para la toma de decisiones en situaciones de incertidumbre. La misma trataba de dos sistemas dentro del cerebro (uno más rápido que el otro), llegando a la conclusión que los seres humanos se basan en atajos cognitivos para tomar decisiones, en donde usualmente se basan en la ley del mínimo esfuerzo, y esto representa un sesgo a la hora de poder aplicar decisiones de manera racional.

En el año 2002, Daniel Kahnemann fue nombrado premio Nobel de economía, debido a sus contribuciones dentro de las finanzas conductuales. Tversky, no pudo correr con la misma suerte, debido a su fallecimiento en fecha 2 de junio del año 1996.

Si bien, esta nueva disciplina que une a la economía y la psicología nace formalmente en el año 2001, la misma ya se ha desarrollado con anterioridad desde los 50 del siglo XVII.

La siguiente línea del tiempo marcara más o menos el siguiente apartado. No marcare los años dado que no me centrare en obras específicas, aunque sí las mencionaré, sino que a través de dicho grafico se podría llegar a observar el avance de las opiniones diferentes acerca del comportamiento de los seres humanos frente a situaciones en donde se presenta incertidumbre.

**Gráfico 1:** Línea del tiempo de la evolución del comportamiento frente a la incertidumbre



Fuente: elaboración propia a partir de la teoría expuesta.

Existen dos vertientes que son las que toman una mayor relevancia, dada su repercusión e impacto dentro de las ciencias económicas. Las mismas serán desarrolladas de manera más profunda en los siguientes puntos.

### **3. Toma de decisiones racionales**

“Las teorías económicas tradicionales asumen que los individuos se comportan conforme a sus enunciados y postulados y, de este modo, actúan como agentes racionales. Consideran que son agentes que toman las mejores decisiones sin importar el grado de riesgo, relevancia o incertidumbre que puedan ocasionar estas y las eligen de una manera racional y perfecta. Incluso si, algunas personas prefieren no comportarse de acuerdo con estas teorías, las fuerzas del mercado lo obligarían a hacerlo.” (Fernández, Ladrón de Guevara, & Madrid, 2017)

En este apartado, se hablará acerca de una posición tomada por economistas, en su mayoría clásicos y neoclásicos, acerca de su manera de observar el campo de las finanzas conductuales; en donde se pone de manifiesto la racionalidad del ser humano a la hora de realizar decisiones en situaciones de incertidumbre, buscando su propio beneficio.

#### **3.1. El padre de la economía moderna**

Adam Smith, sin duda ha sido un economista y filósofo que ha revolucionado de manera significativa la manera de ver y entender la economía. Hoy en día, más de 200 años después, sus 2 postulados más famosos “La teoría de los sentimientos morales” y “Origen y las causas de la riqueza de las naciones” son temas de discusión y estudio en el campo económico.

En su primera gran obra, habla sobre un sujeto mucho más completo que solo un individuo egoísta:

“Por más egoísta que se quiera suponer al hombre, hay evidentemente algunos aspectos de su *naturaleza* que lo llevan a interesarse por la suerte de los demás de tal modo que la felicidad de estos le es necesaria, aunque de ello nada obtenga, salvo el placer de verla. De este tipo es la piedad o compasión, emoción que experimentamos ante la miseria ajena, cuando la vemos o la imaginamos de manera muy vívida. El que con frecuencia el dolor ajeno nos haga padecer es un

hecho tan evidente que no requiere comprobación; porque este sentimiento, igual que las demás pasiones de la *naturaleza humana*, en modo alguno se limita a los virtuosos y humanitarios, aunque quizá estos lo experimenten con la sensibilidad más exquisita. El mayor rufián, el trasgresor más contumaz de las leyes de la sociedad no carece del todo de este sentimiento” (Smith A. , 1759)

Por más que su teoría sobre el hombre racional este hasta hoy en día en las discusiones intelectuales, Smith reconoce que en la toma de decisiones también existen otros factores que no son monetarios y van más allá del egoísmo.

“Pero el hombre reclama en la mayor parte de sus circunstancias la ayuda de sus semejantes y en vano puede esperarlas sólo de su benevolencia. La conseguirá con mayor seguridad interesando en su favor el egoísmo de los demás y haciéndoles ver que es ventajoso para ellos hacer lo que les pide [...] No es la benevolencia del carnicero, del cervecero o del panadero la que nos procura el alimento, sino la consideración de su propio interés. No invocamos sus sentimientos humanitarios sino su egoísmo; ni les hablamos de nuestras necesidades, sino de sus ventajas” (Smith A. , 1776)

De este párrafo, se deduce un principio de racionalidad de los seres humanos, al considerar a las personas como una especie egoísta y a su vez racional. En donde sus decisiones no son tomadas con el fin de lograr el bien colectivo, sino más bien con fines particulares, ya que según Smith los seres humanos buscan tomar decisiones procurando conseguir el máximo ingreso posible.

### **3.1.1. La elección racional o el “Homo Economicus”**

A la hora de establecer su modelo económico, Smith se refería al hombre como un ser racional, egoísta que busca maximizar sus beneficios. De ahí es que surge el “Homo Economicus” como un concepto universal.

“El modelo de la elección racional de la teoría económica clásica se sustenta en que los individuos deciden en base a comparar los costos y beneficios de las diferentes alternativas eligiendo la solución más lógica para su interés personal.” (Ferrando, 2020)

Este párrafo deja en claro que, en la teoría, el “Homo Economicus” es un modelo del ser humano en un entorno de racionalidad. El cual tiene características egoístas en donde puede tomar la mejor elección basándose en rasgos muy difíciles de encontrar en los seres humanos. Algunos de ellos son:

- Preferencias estables a través del tiempo.
- Pensamiento objetivo.
- Información completa y perfecta para la toma de decisiones óptimas.
- La busca del beneficio personal en todo el momento.

Este modelo de ser humano, si bien desde el siglo pasado ha sido criticado por varios filósofos y economistas, fue muy utilizado en la historia de la investigación en economía.

Tal es así que gran parte de los modelos en la rama de la microeconomía, han sido creados bajo supuestos de racionalidad, en donde el hombre se comporta de manera pensante y objetiva, realizando sus elecciones con información que le permita siempre y en todo momento elegir opciones con pleno conocimiento de los costes de oportunidad y los beneficios de cada elección.

Como conclusión de este apartado, obvio es decir que la teoría de la elección racional de Adam Smith es un concepto fundamental en la economía clásica. En ella se sostiene que los individuos toman decisiones racionales basadas en sus preferencias y en la información disponible en el mercado. O lo que sería lo mismo, los consumidores buscan maximizar su utilidad o satisfacción, mientras que las empresas buscan maximizar sus beneficios.

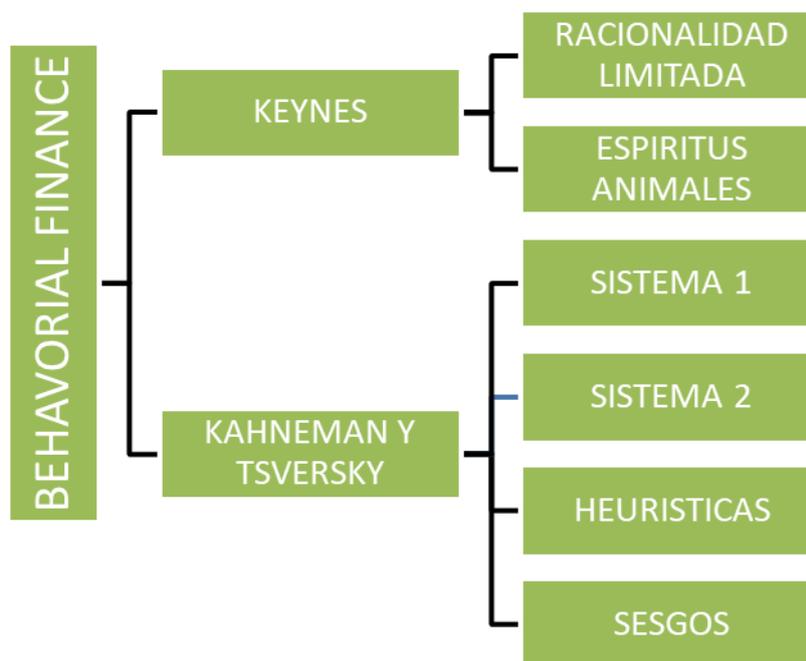
Para Adam Smith, el mercado es un sistema autorregulado que funciona mejor cuando se le permite operar libremente, sin interferencias gubernamentales. De esta manera, los precios en el mercado reflejan el valor que los consumidores dan a los bienes y servicios, y las empresas responden a estos precios produciendo la cantidad adecuada de bienes y servicios para satisfacer la demanda del mercado.

Además, la teoría de la elección racional de Adam Smith sostiene que los individuos y las empresas son motivados por intereses egoístas, y que esto es

beneficioso para la sociedad en su conjunto. Según esta teoría, cuando los individuos buscan maximizar su propia utilidad, en última instancia, benefician a la sociedad al generar más riqueza y bienestar general.

## ➤ 4. The Behavioral Finance

Gráfico 2: Vertientes de “The Behavioral Finance”



Fuente: elaboración propia a partir de la teoría expuesta.

### 4.1. La racionalidad limitada y los espíritus animales

Para comenzar a abordar el tema de las finanzas conductuales, es importante poner énfasis en cómo nace y evoluciona esta rama, con autores que pudieron realizar estudios que cambiaron la manera de analizar la conducta de los seres humanos.

#### La racionalidad limitada

Algunos autores del ámbito conductual desarrollaron el concepto de “Racionalidad limitada” manteniendo que los individuos no tienen la capacidad, los recursos ni la información necesaria para llegar a una solución que sea óptima. En muchos casos, al presentarse situaciones de incertidumbre, el ser humano no se toma el tiempo necesario para establecer un juicio que pueda servir para tomar decisiones óptimas.

En ocasiones resulta imposible que el ser humano pueda emitir una decisión óptima ya sea por la falta de información disponible, la capacidad cognoscitiva

de cada ser humano, hasta la falta del tiempo necesario para resolver situaciones que se presentan en el día a día.

Los mismos, en su mayoría optan por tomar decisiones que sean satisfactorias, desde el punto de vista de lo subjetivo. Muchas veces estas decisiones “satisfactorias” no pueden ser igual a las decisiones “óptimas”. Esto es debido a la valoración que parte desde la mente de cada ser humano hasta la situación a la cual se enfrentan, siendo exclusiva e inherente dicha valoración a cada uno.

En resumen, la racionalidad limitada explica que el hombre tomará la decisión que mejor satisfaga sus necesidades, en base a aspectos variables como su limitada información, sus intereses y sus preferencias (que pueden ser cambiantes durante el tiempo).

### **Los espíritus animales**

Conocido como el padre de la macroeconomía, John Maynard Keynes fue uno de los economistas, filósofos y políticos más influyentes del mundo en el siglo XX es considerado un economista que perteneció a la escuela clásica, pero sus obras distan mucho del pensamiento de otros autores de la misma escuela como el ya citado Adam Smith.

“Aun haciendo a un lado la inestabilidad debida a la especulación, hay otra inestabilidad que resulta de las características de la naturaleza humana: que gran parte de nuestras actividades positivas depende más del optimismo espontáneo que de una expectativa matemática, sea moral, hedonista o económica. Quizá la mayor parte de nuestras decisiones de hacer algo positivo, cuyas consecuencias completas se irán presentando en muchos días por venir, sólo puede considerarse como resultado de la fogosidad –de un resorte espontáneo que impulsa a la acción por sobre la quietud– y no como consecuencia de un promedio ponderado de los beneficios cuantitativos multiplicados por las probabilidades cuantitativas.” (...) “Si la fogosidad se enfría y el optimismo espontáneo vacila, dejando como única base de sustentación la previsión matemática, la empresa se marchita y muere (aunque el temor de

perder puede tener bases tan poco razonables como las tuvieron antes las esperanzas de ganar)". (Keynes J. M., 1936)

A tenor de sus palabras, se puede decir que el uso del término "animal spirits" se podría definir como el inicio del cuestionamiento de la racionalidad del hombre en la toma de decisiones económicas. Aquí, Keynes hace referencia a que la toma de decisiones de los sujetos se deben otras características de la raza humana y no precisamente a una expectativa matemática, hedonista, moral o económica.

Es por ello por lo que el término "animal spirits" hace referencia a la importancia que tienen los sentimientos a la hora de tomar decisiones de índole económica. Aunque es importante aclarar que no se busca explicar este término de manera que el hombre toma decisiones erróneas por dejarse guiar por su optimismo, sino que lo que explica es que los seres humanos toman decisiones financieras muchas veces guiados por su entusiasmo y su optimismo, sin justamente haber hecho un estudio a fondo de la situación presentada.

"La expresión se actualiza en 2009, con el libro *Animal Spirits: How Human Psychology Drives the Economy, and Why It Matters for Global Capitalism*.<sup>3</sup> George Akerlof y Robert Shiller. Ellos la consideran un equivalente genérico del "papel de la psicología humana en la economía", como dice su título, con referencia explícita a Keynes, y como base de una crítica a la que consideran la "teoría económica convencional". Para ellos el alcance es amplio: Entender la economía es entender cómo es impulsada por los *animal spirits*." (Fornero, 2010)

Este término, sigue siendo estudiado y desarrollado hasta nuestros días, en donde se busca explicar ese factor emocional que parece no ser visto en el ámbito económico, pero que a su vez se ha convertido en una forma de comprender mejor las decisiones económicas que puedan tomar los sujetos, a fin de maximizar su satisfacción emocional y no siempre su utilidad económica.

#### **4.2. Kahneman y Tversky: Un paso más allá**

"En los años setenta, los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky se introdujeron formalmente a la Economía con su teoría *The Prospect*

*Theory*, publicada en el año de 1979. Ellos descubrieron que el comportamiento de los individuos en situaciones bajo incertidumbre era totalmente irracional e inconsistente al involucrar situaciones económicas. Fundamentada con evidencia empírica, esta teoría se enfoca en aspectos más reales del hombre común durante la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, ya que este personaje vive en un mundo que cambia y se transforma a una velocidad sorprendente, donde su entorno es tan relativo que tiene un contraste total con el *homo economicus*; aquél que transcurre en un mundo de abstracción donde existe la precisión propia de los modelos económicos. Esta teoría se fundamenta en cómo un individuo o grupo de personas se comporta, en promedio, en un mundo de incertidumbre” (Fernandez, 2017)

En todo momento, ambos autores se enfocaron en investigar las decisiones tomadas por los agentes económicos dada la incertidumbre. Realizando pruebas en la que los individuos tenían que tomar las decisiones correctas.

Los mismos descubrieron que el cerebro humano muchas veces responde a la intuición y no así al pensamiento crítico y detenido. Por lo cual empezaron a establecer la teoría de las finanzas conductuales tal como se las conoce hoy en día.

Es importante abordar de manera breve y precisa los principales conceptos que idearon estos autores, con el fin de tener una noción bien formada de la manera en que los seres humanos resuelven la gran cantidad de situaciones que se presentan de manera cotidiana.

#### **4.2.1. Sistema 1**

En su libro “Thinking fast and slow” Daniel Kahneman conceptualiza al Sistema 1 del cerebro como aquel que opera de manera rápida y automática, con poco o ningún esfuerzo y sin sensación de control voluntario. Varias son las tareas que este sistema realiza (caminar, respirar, conducir por una carretera vacía, etc.)

Él sostiene que la mente humana es perezosa en sí, por ello se utiliza con mayor frecuencia el sistema 1 del cerebro.

Este es un gran punto para la teoría de las finanzas conductuales, puesto que para tomar una solución óptima y con mayor utilidad, es necesario tomar el

tiempo para analizar las variables que inciden en la toma de decisiones, labores que el cerebro humano en la mayor parte de las veces no se esfuerza en realizarlas.

#### **4.2.2. Sistema 2**

Sin embargo, el sistema 2 centra la atención en las actividades mentales más complicadas, incluido los cálculos complejos. Las operaciones del sistema 2 están a menudo asociadas a la experiencia subjetiva de actuar, elegir y concentrarse.

El sistema 2 es aquel en donde el cerebro se concentra a modo de poder realizar la mejor solución o elección posible (realizar operaciones matemáticas, concentrarse, estar atento a algún ruido, etc.)

El sistema 2, al ser un sistema perezoso del cerebro, en muchas ocasiones decide no actuar y es grandemente influenciado por el sistema 1, engañándose a sí mismo y sin poder actuar de la manera más racional posible.

#### **4.2.3. Heurísticas**

La heurística es una ciencia que estudia los procesos de toma de decisiones sobre un campo particular del conocimiento. En la actualidad se entiende cómo una heurística es una estrategia, método, criterio o truco que facilita la resolución de un problema difícil. Puede que los atajos sean excelentes herramientas y, a menudo, simplifican el tiempo y el esfuerzo cuando el tiempo y la energía están en juego; sin embargo, ese no es siempre el caso.

En este sentido, Daniel Kahneman y Amos Tversky (1979) han demostrado que los individuos utilizan los heurísticos para solucionar sus problemas de una forma más sencilla, sin mayores complicaciones, ahorrándose tiempo, dinero y esfuerzo. Razón por la cual, los juicios de los seres humanos basados en el método heurístico pueden desencadenar en errores de forma que incrementen el riesgo a que las decisiones puedan ser apresuradas e incorrectas.

Los heurísticos más comunes son:

- La representatividad: en finanzas, se da este heurístico cuando los seres humanos efectúan sus decisiones basándose en hechos históricos, más que en un análisis de la realidad.
- La disponibilidad: es aquel que se presenta en dos formas distintas. La primera es cuando las personas toman sus decisiones basándose en aspectos que ya conocen, y que no han analizado, antes de arriesgarse a algo nuevo. En segundo lugar, las personas piensan que la información que está más disponible es la más relevante, ignorando los pormenores de la situación.
- Anclaje y ajuste: El ancla se refiere a utilizar un número como punto de referencia cuando este es desconocido, para estimar un posible resultado. Mientras que el ajuste es la predicción de que se determina luego de haber utilizado el ancla. Este es uno de los heurísticos más utilizados y a la vez más irracionales. Puesto que se suponen valores iniciales que son desconocidos y se realizan estimaciones a partir de este valor.

#### **4.2.4. Sesgos**

Un sesgo es cualquier error sistemático en un proceso que conduce a estimaciones incorrectas, provocado por una selección rápida sin una evaluación consciente del valor real.

Los sesgos, son muy comunes en el razonamiento del ser humano, esto se debe a muchos factores tales como el ambiente de presión constante al cuál se enfrentan las personas, al gran volumen de información que hace que sea muy difícil conocerla en su totalidad, así también al tiempo escaso y limitado con que cuentan los seres humanos para tomar sus decisiones.

También existen sesgos que muchas veces ciegan la visión de los seres humanos y los impiden a actuar de una manera óptima y racional. Factores como la educación, la madurez, clase social a la que pertenece, hace que las personas

realizan su propia construcción de las situaciones, sin tener en cuenta que la misma puede pertenecer a otra realidad.

Entre los tipos de sesgos más comunes se encuentran:

- La falacia del jugador: una persona cree erróneamente que la aparición de un suceso es menos probable que ocurra después de un evento o una serie de eventos. Este sesgo se considera como irracional, debido a que los seres humanos tratan de relacionar hechos ocurridos en el pasado y sus posibles efectos en el futuro. Si bien a priori parece ser una estimación que permite adivinar sucesos basándose en la probabilidad, la misma carece de racionalidad puesto que independientemente a lo que ocurra en el pasado, esto no cambia la posibilidad de que ciertos hechos se originen en el futuro.
- El comportamiento de rebaño o manada: un comportamiento característico de seres humanos que toman decisiones irracionales basadas en el colectivismo. Esto se da precisamente por dos razones. La primera es por la presión social que ejercen los grupos grandes sobre un pensamiento o una decisión, puesto que ello incide de mayor o menor manera al comportamiento del ser humano y la segunda es el pensamiento común de los individuos de que es poco probable que un grupo con muchos integrantes o adeptos pueda estar equivocado.
- El nivel de aversión al riesgo: este sesgo depende esencialmente del temor del ser humano a correr riesgos que puedan generarle algún beneficio y en cambio prefiere resultados negativos en vez de una mejora incondicional, resultado de ello es que los seres humanos muchas veces no corran el riesgo de mejorar su situación. Esto se da según Kahneman porque las personas tienden a tener una infelicidad mayor al perder, que una felicidad mayor a ganar (las pérdidas tienen un impacto 2.5 veces mayor que las ganancias).
- El exceso de confianza debido a las malas estimaciones: este sesgo afecta de gran manera a aquellas personas que tienen a sobrevalorar sus actividades y sus conocimientos. Bien es sabido la importancia que tiene la autoestima en las emociones, sin embargo, esto puede convertirse en

un enemigo de la racionalidad. Muy frecuentemente aquellas personas con gran inteligencia y autoestima cometen el pecado de sobrevalorar sus capacidades, elaborando una serie de premisas que puedan dar un sustento teórico a sus elecciones por más de que esta esté sesgada por una variable que haya sido omitida por sí mismo.

- La contabilidad mental: es un sesgo que se refiere a asignar cuentas y prioridades al dinero. Las personas gastan el dinero fácil un 95% más rápido que el dinero ganado a través del trabajo, esto significa que las personas valoran diferentemente el dinero según la manera cómo se gane. Es un problema irracional, ya que el dinero es el mismo independientemente de que se gane, se encuentre, se preste o se herede; el dinero siempre será dinero y vale lo mismo. Tal es así que las personas que tienden a valorar más el “Dinero Fácil”, son más propensas a caer en este sesgo, ya que debido a que dilapidan sus recursos con mayor facilidad, es difícil que lo hagan con racionalidad y mucho menos con perspectivas de guardar su valor.

**Gráfico 3: Cuadro resumen de los distintos sesgos**

<b>Falacia del jugador</b>	<b>Creencia errónea de que la aparición de un suceso es menos probable después de un evento o una serie de eventos.</b>
<b>Comportamiento de rebaño o manada</b>	<b>Toma de decisiones irracionales basadas en el colectivismo.</b>
<b>Aversión al riesgo</b>	<b>Temor a correr riesgos que puedan generar beneficios</b>
<b>Exceso de confianza</b>	<b>Sobrevaloración de habilidades y conocimientos propios.</b>
<b>Contabilidad mental</b>	<b>Asignación de cuentas y prioridades al dinero de forma irracional.</b>

Fuente: elaboración propia a partir de la teoría expuesta.

## 5. Su progreso desde el pasado a la actualidad

## **5.1. Finanzas conductuales y su incidencia en el mercado financiero**

Día a día, se realizan transacciones financieras que tienen un alto impacto dentro de la economía, razón por la cual los agentes económicos buscan minimizar los riesgos sin dejar de lado las ganancias, pero muy frecuentemente no actúan de manera racional, sino más bien por instinto.

Según varios estudios, el comportamiento humano irracional que se alinea con los sentimientos de los inversores puede influir en su toma de decisiones. Esto podría resultar en pérdidas o menores rendimientos si los riesgos de estas acciones no se consideran y no se ponderan adecuadamente en las decisiones financieras y de inversión correspondientes.

En el ámbito financiero, la información se vuelve uno de los activos más importantes con los que cuenta el individuo a la hora de realizar transacciones utilizando algún instrumento disponible en el mercado. Al existir demasiada información circulando a cada minuto, se vuelve muy complicado poder tomar una decisión de índole financiera de manera rápida y es por ello que, en ocasiones, los seres humanos recurrimos a heurísticas y sesgos que, si bien sirven para ahorrar una enorme cantidad de tiempo, pueden no ser las mejores herramientas para minimizar riesgos.

Comprender cómo los inversores suelen tomar decisiones bajo la influencia de la psicología humana permite el desarrollo de modelos de evaluación de riesgos que incorporan estos patrones de comportamiento para tomar decisiones adecuadas. Por lo tanto, es necesario adoptar un enfoque conceptual para comprender cómo los agentes incorporan sus propias funciones de valor en sus decisiones de proyectos de inversión, lo que se aísla de la base sugerida e implícita en la teoría del mercado eficiente.

En la actualidad, dada la información disponible acerca de la conducta del ser humano en situaciones de incertidumbre, hay un cambio de paradigma con respecto a la teoría de los mercados eficientes. Las personas a la hora de aplicar sus decisiones se basan en cuestiones emocionales y culturales, las expectativas, sus pensamientos que muchas veces son influenciados por las decisiones de la mayoría y su exceso de confianza debido a las erróneas

estimaciones que realizan. Es por eso por lo que hoy en día se pueden observar malos manejos financieros de los gobiernos y los bancos, uso excesivo de tarjetas de crédito, sobreendeudamiento y shocks financieros que afectan a las economías familiares.

## **5.2. Neuroeconomía**

En todas las facetas de la vida, las emociones toman un rol esencial dentro de la vida de los seres humanos. Todos los momentos buenos y malos dentro de la vida llevan consigo distintos tipos de emociones que han hecho que esas situaciones hayan sido recordadas a lo largo del tiempo. El campo económico, no está exento a ello.

En efecto, el comportamiento del cerebro humano en situaciones de incertidumbre para la toma de decisiones de índole económico ha adquirido total relevancia en áreas de psicología y economía, en cuanto que los autores se refieren a la misma con el nombre de neuroeconomía.

“Los avances en neurociencia han permitido el desarrollo de una nueva disciplina, la neuroeconomía, que se dedica al estudio de la relación entre lo que sucede en el cerebro humano durante la toma de decisiones y la conducta de los agentes económicos. Los avances son relativamente recientes, pero rápidos y abren puertas que suponíamos cerradas. El cerebro humano deja de ser una caja negra; su interior puede ahora ser analizado, de modo que algunos postulados básicos puedan ser estudiados empíricamente y pierdan así su carácter de axiomáticos.” (De Shant, Martín, & Navarro, 2023)

La neuroeconomía, pasa a ser un estudio dentro del campo de las neurociencias, ya que en los últimos años se ha buscado explicar el papel del cerebro humano dentro del comportamiento y la toma de decisiones de las personas las actividades cotidianas. Estos desarrollos son relativamente nuevos, pero se cree que han derribado una puerta. El cerebro humano ya no es una caja negra, ahora se puede analizar su interior, lo que permite estudiar empíricamente algunos supuestos económicos fundamentales, perdiendo así su carácter axiomático.

“La neuroeconomía es una nueva disciplina científica que crea un puente entre la investigación neurocientífica y la teoría económica. Es el dominio de

economistas, psicólogos, neurocientíficos y físicos dedicados a investigar y comprender las bases neuronales del juicio y la toma de decisiones que determinan el comportamiento social y el de la economía de mercado.” (Braido, 2005)

Estos profesionales, han estado investigando de manera muy específica el comportamiento del cerebro frente a situaciones de incertidumbre, experimentando a través de modelos matemáticos del aprendizaje, evaluación neuronal, teoría de juegos, análisis de las interacciones frente a los distintos tipos de emociones que puede sentir el ser humano, etc.

### **5.3. Richard H. Thaler**

Como último punto, cabría destacar a Richard H. Thaler. Este economista estadounidense fue galardonado en 2017 con el Premio Nobel de Economía por sus contribuciones a la economía conductual.

La principal contribución de Thaler ha sido su enfoque en el estudio de cómo los seres humanos toman decisiones económicas en la vida real, reconociendo que las personas a menudo no se comportan de acuerdo con las suposiciones racionales e interesadas tradicionales de la economía clásica. Thaler argumenta que los seres humanos son propensos a cometer errores sistemáticos y a dejarse influenciar por factores psicológicos y sociales al tomar decisiones financieras. A Thaler se le atribuye también la popularización de ciertos conceptos como el de "nudge" o "empujón" que se podría definir como una intervención suave que busca influir en el comportamiento de las personas sin imponer restricciones o prohibiciones, como por ejemplo la implementación de sistemas de ahorro por defecto para fomentar el ahorro para la jubilación.

La investigación de Thaler ha demostrado que las personas tienden a tener aversión a las pérdidas, tienen dificultades para tomar decisiones a largo plazo y se ven afectadas por sesgos cognitivos y emocionales. Estas ideas han tenido un impacto significativo en la economía y la política pública, y han llevado a un mayor reconocimiento de la importancia de tener en cuenta el comportamiento humano real en los modelos económicos y las políticas gubernamentales.



## **BLOQUE 3**

### **1. Banca comercial en Soria**

En Soria, al igual que en el resto de España, la actividad bancaria es una parte fundamental de la economía local. Los bancos más importantes presentes en Soria son BBVA, Santander, CaixaBank, Unicaja, Banco Sabadell o Ibercaja. Estas entidades ofrecen una amplia gama de productos y servicios financieros, como cuentas corrientes, tarjetas de crédito, préstamos personales, hipotecas y servicios de inversión.

En cuanto a la competencia bancaria en Soria, al igual que en otras partes de España, ha habido una consolidación en el sector bancario en los últimos años. Muchas entidades han fusionado sus operaciones para mejorar su eficiencia y reducir costos. Sin embargo, todavía hay una variedad de opciones para los clientes bancarios en Soria, lo que les permite comparar y elegir la entidad que mejor se adapte a sus necesidades.

En términos de banca online, la mayoría de los bancos presentes en Soria ofrecen servicios en línea para sus clientes, así como también servicios de cambio de divisas.

Además, ofrecen servicios especializados para empresas, como préstamos corporativos, líneas de crédito y servicios de banca de inversión. Estos servicios pueden ayudar a las empresas locales a financiar sus operaciones y a expandirse en el mercado. Del mismo modo ofrecen servicios de banca privada y gestión de patrimonio. Estos servicios están destinados a clientes con un alto patrimonio neto y ofrecen una gama de productos y servicios personalizados, como gestión de carteras de inversión, asesoramiento financiero y planificación financiera.

En relación con los tipos de interés, estos pueden variar según la entidad financiera y el tipo de producto o servicio que se ofrezca. En general, los tipos de interés en España son similares, lo que ha llevado a que se ofrezcan hipotecas y préstamos a tasas atractivas para los clientes.

En lo que a la regulación bancaria se refiere, en España se aplica la normativa europea sobre servicios financieros y se supervisan las actividades bancarias a

través del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Estas entidades trabajan para garantizar la estabilidad y la solvencia del sistema financiero español y para proteger los intereses de los clientes bancarios.

En términos de acceso a los servicios bancarios, la mayoría de las entidades financieras en Soria tienen sucursales en el centro de la ciudad, aunque también existen numerosas sucursales en los pueblos e incluso furgonetas móviles.

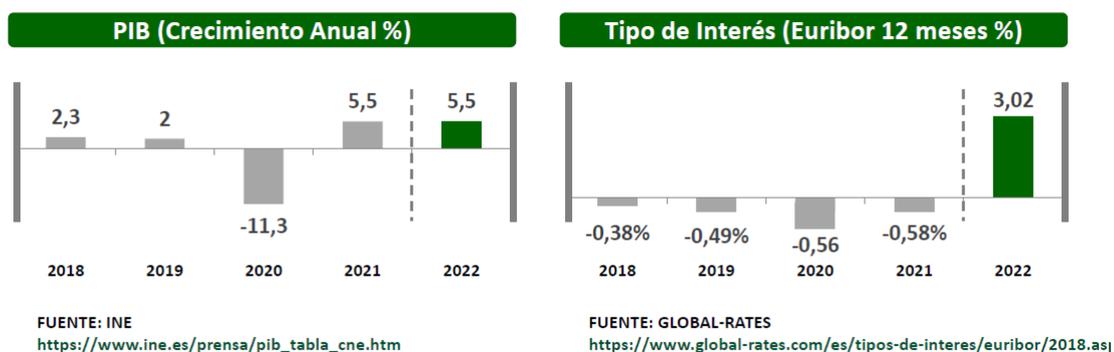
En cuanto a las cifras de negocio de los bancos comerciales en Soria, esto dependerá de las entidades específicas que operen en la ciudad. Públicamente no he podido tener acceso a información específica sobre los datos financieros de los bancos comerciales en Soria ya que o había que remontarse hasta 30 años atrás o no existía. Es por eso que dado que son las propias entidades las que tienen los datos, profundizare en una en particular.

Y tras haber hablado de manera tan generalizada de la banca en Soria, me centrare más profundamente en la entidad más representativa de la ciudad, la Caja Rural de Soria.

La Caja Rural de Soria es sin duda la banca comercial con más presencia de toda la provincia.

Para entender la situación en la que se encuentra el estado de la economía española y por tanto la consiguiente situación en la que ha tenido que librar la Caja Rural y cualquier otro agente económico en el último año, se refiere el siguiente grafico:

## Gráfico 4: Datos macroeconómicos a mayo 2023



Fuente: memoria anual de la Caja Rural de Soria.

Se observa como el PIB se mantenido igual al 2021 pero como los Euribor ha aumentado considerablemente. Este escenario, junto con el de la situación de incertidumbre que vive la economía española; dejaba unas aguas un tanto revueltas.

## Gráficos 5 y 6: cifras de negocio de la Caja Rural de Soria





Fuente: memoria anual de la Caja Rural de Soria.

Y al final toda esa situación generó el terreno para que la Caja Rural realizase uno de sus mejores años. Vuelven a confirmar que más de la mitad de la población de Soria que es usuaria bancaria, confía en la Caja Rural como su banco.

A su vez cuenta con una gran cantidad de recursos propios, teniendo a su par una gran inversión, tanto crediticia como total, y demostrando que pueden gestionar una gran cantidad de dinero (2.484 millones de euros) teniendo un bajo índice de morosidad.

Y a mayores ha obtenido el mejor resultado económico de la historia, llegando a los 14,1 millones de beneficio neto; o demostrándose con la gran inversión realizada o el bajo índice de morosidad en la entidad.

## 2. Encuesta

Una vez ya explicado el tema, su historia, sus distintas vertientes y cuál es la situación de la banca comercial en Soria y más concretamente en la Caja Rural, llega el momento de relacionar esos conocimientos con algo práctico.

Es por ello por lo que realice una pequeña encuesta a varios empleados de Caja Rural para saber si a los clientes le inflúan las emociones a la hora de contratar

algún servicio, y a su par saber si esos mismos empleados conocían el significado de las finanzas conductuales.

Dicha encuesta fue realizada a 15 empleados de la Caja Rural cuya posición era la de gestor operativo o director de oficina. Respecto a su formación en el aspecto de las finanzas conductuales algunos conocían ligeramente el tema debido a la universidad.

La encuesta en si era la siguiente:

*Encuesta de Finanzas Conductuales y Productos de Inversión*

*Antigüedad:*

*Departamento:*

*Fecha:*

1. *¿Qué tan relacionado estás con el concepto de finanzas conductuales?*

a) *Muy conocido*

b) *Familiarizado*

c) *Algo conocido*

d) *Poco conocido*

e) *No estoy conocido*

2. *¿Crees que las emociones pueden influir en las decisiones financieras de los clientes?*

a) *Sí, definitivamente*

b) *Sí, en cierta medida*

c) *No estoy seguro*

d) *No, no creo que tengan influencia*

3. *¿Consideras que los productos de inversión ofrecidos por el banco tienen en cuenta los aspectos de las finanzas conductuales?*

a) *Sí, en gran medida*

b) *Sí, en cierta medida*

c) *No estoy seguro*

d) *No, no considero que se tengan en cuenta*

4. *¿Cuál de los siguientes productos de inversiones ofrecidos por el banco cree que se adapta mejor a las necesidades de los clientes en términos de finanzas conductuales? (Puedes seleccionar múltiples opciones)*

a) *Cuentas de ahorro*

b) *Fondos de inversión*

c) *Acciones y bonos*

d) *Planes de jubilación*

e) *Otros (especifica): \_\_\_\_\_*

5. *¿Cómo crees que se podrían mejorar los productos de inversión del banco para abordar las necesidades de los clientes en términos de finanzas conductuales?*

6. *¿Ha recibido capacitación o formación relacionada con finanzas conductuales y productos de inversión?*

a) *Sí, en gran medida*

b) *Sí, en cierta medida*

c) *No, no recibió capacitación*

d) *No, no consideró que sea necesario recibir capacitación*

7. *¿Crees que sería beneficioso para los empleados del banco recibir capacitación en finanzas conductuales y productos de inversión?*

a) *Sí, definitivamente*

b) *Sí, en cierta medida*

c) *No estoy seguro*

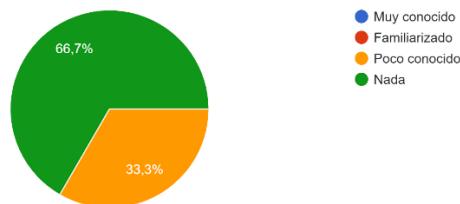
d) *No, no creo que sea necesario*

La encuesta tenía como objetivo recopilar información sobre el conocimiento y la percepción de los encuestados sobre las finanzas conductuales y cómo se aplican en los productos de inversión ofrecidos por la Caja Rural. De esta manera, se puede recopilar información valiosa sobre el nivel de conocimiento y percepción de los encuestados sobre las finanzas conductuales y su aplicación en los productos de inversión. Los resultados de la encuesta pueden ayudar al banco a comprender mejor las necesidades y preferencias de sus clientes y empleados en relación con las finanzas conductuales y, a su vez, mejorar sus productos y servicios en consecuencia.

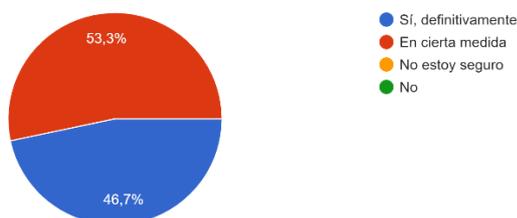
A continuación, para poder observar visualmente los datos aportados por la encuesta mostrare los diagramas y tablas de datos referentes a las preguntas realizadas:

### Gráficos 7-12: Representación visual de la encuesta

1. ¿Qué tan relacionado estás con el concepto de finanzas conductuales?  
15 respuestas

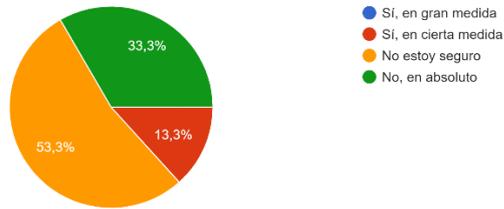


2. ¿Crees que las emociones pueden influir en las decisiones financieras de los clientes?  
15 respuestas



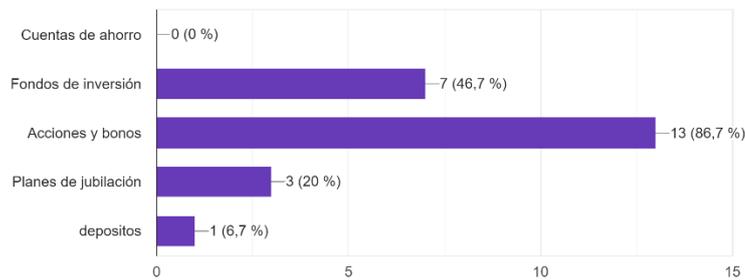
3. ¿Consideras que los productos de inversión ofrecidos por el banco tienen en cuenta los aspectos de las finanzas conductuales?

15 respuestas



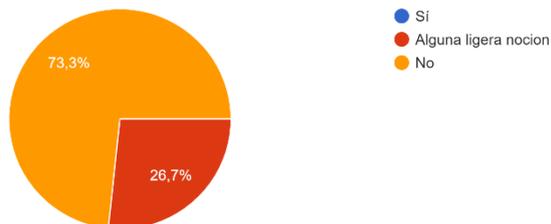
4. ¿Cuál de los siguientes productos de inversiones ofrecidos por el banco cree que se adapta mejor a las necesidades de los clientes en término...ctuales? (Puedes seleccionar múltiples opciones)

15 respuestas



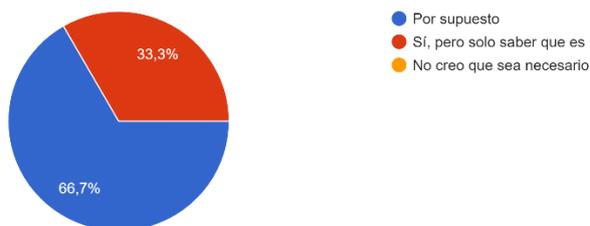
6. ¿Ha recibido capacitación o formación relacionada con finanzas conductuales y productos de inversión?

15 respuestas



7. ¿Crees que sería beneficioso para los empleados del banco recibir capacitación en finanzas conductuales y productos de inversión?

15 respuestas



Fuente: gráficos generados por Docs.

### 3. Conclusiones

De las respuestas a la encuesta, pude deducir las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los trabajadores no conocen el término "finanzas conductuales".
- Algunos de los trabajadores creen que las emociones influyen en gran medida en las decisiones financieras de los clientes.
- No creen que la Caja Rural valore las finanzas conductuales ni las emociones de los clientes para ofrecer sus productos
- Los trabajadores mencionan estrategias como el asesoramiento personalizado, los seminarios y talleres educativos o las encuestas como formas de ayudar a los clientes a tomar decisiones de inversión más informadas.
- Los empleados ven favorable recibir información sobre las finanzas conductuales

Tras estas conclusiones de las respuestas, pasaría a comentar mis propias conclusiones al relacionar la teoría e idiosincrasia de la banca comercial en Soria. Tales como:

- ✓ En el contexto de las finanzas conductuales, se podría decir que los clientes de los bancos comerciales en Soria a menudo, aunque no siempre, toman decisiones financieras basadas en emociones y sesgos cognitivos, en lugar de en información racional y objetiva. Por ejemplo, pueden ser más propensos a tomar decisiones impulsivas o apegarse a inversiones que les han dado resultados positivos en el pasado, incluso si eso significa ignorar otras oportunidades de inversión más lucrativas. Y en la contraparte, se encontrarían un perfil de cliente más racional, que busca solo el mayor beneficio sin valorar
- ✓ En relación con la teoría de las finanzas conductuales y la banca comercial en Soria, se puede concluir que la comprensión de los factores psicológicos que influyen en las decisiones financieras es importante para que los bancos puedan ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes. Además, los bancos pueden utilizar esta

comprensión para ayudar a sus clientes a tomar mejores decisiones financieras y mejorar su desempeño financiero.

- ✓ Los principales conceptos y teorías de las finanzas conductuales son fundamentales para entender cómo los factores psicológicos pueden influir en las decisiones financieras de los individuos. Estos conceptos incluyen la aversión al riesgo, el sesgo de confirmación, el optimismo excesivo, entre otros. Es importante que los bancos comerciales en Soria tengan en cuenta estos conceptos al diseñar sus productos y servicios y al brindar educación financiera a sus clientes.
- ✓ Para ayudar a sus clientes a tomar decisiones financieras más acertadas, la banca comercial en Soria podría implementar mejoras en su oferta de productos y servicios. Por ejemplo, podrían ofrecer herramientas en línea que ayuden a los clientes a entender mejor sus opciones de inversión, o proporcionar asesoramiento financiero personalizado. También podrían mejorar la presentación de la información financiera y el diseño de los productos, para que sean más fáciles de entender y tomar decisiones informadas.
- ✓ Para abordar las finanzas conductuales en su oferta de productos y servicios y mejorar la educación financiera para sus clientes, la banca comercial en Soria podría considerar la implementación de programas de educación financiera, tanto en línea como en persona, que aborden los conceptos clave de las finanzas conductuales. También podrían diseñar incentivos adecuados que fomenten a los clientes a tomar decisiones financieras más informadas y racionales, y ofrecer servicios de asesoramiento financiero personalizado para ayudar a los clientes a tomar decisiones financieras más acertadas.

Al observar ambos listados, se ve como la teoría y la práctica se dan la mano ya que las conclusiones a las que se llegan en ambos casos van en el mismo sentido. comprensión de las finanzas conductuales es esencial para que la banca comercial en Soria (en concreto la Caja Rural de Soria) pueda ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes y ayudarlos a tomar decisiones financieras más acertadas. Y así mejorar la oferta de productos y

servicios, así como su educación financiera para los clientes, para abordar los factores psicológicos que influyen en las decisiones financieras de los individuos.

## Bibliografía

- Shleifer, A. (2000). *Inefficient Markets: An Introduction to Behavioral Finance*.
- Smith, A. (1759). *teoría de los sentimientos morales*.
- Keynes, J. M. (1936). *Teoría general del empleo, el interés y el dinero*.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). *Teoría de las perspectivas*.
- Hernández, M. (2009). *Finanzas Conductuales: Un enfoque para Latinoamérica*. Obtenido de Dialnet:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3202463>
- Smith, A. (1776). *investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*.
- Ferrando, M. V. (2020). *Las finanzas conductuales y las burbujas en los mercados*.
- Simon, H. (1977). *A behavioural model of national choice*. *The quarterly journal of economics*.
- Keynes, J. M. (1936). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*.
- Fornero, R. (2010). *Animal Spirits: Qué significa en Keynes, y antes y después de Keynes*. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/9774/01-fornero-rfceco.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/9774/01-fornero-rfceco.pdf)
- Fernández, Á. (2017). *Las finanzas conductuales en la toma de decisiones*. Obtenido de Scielo:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071081X2017000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071081X2017000100009&script=sci_arttext)
- Kahneman, D. (2012). *Thinking fast and slow*.
- Fernández, A., Ladrón de Guevara, R., & Madrid, R. (2017). *Las finanzas conductuales en la toma de decisiones*. Obtenido de Scielo:  
[http://scielo.org.bo/pdf/rfer/v13n13/v13n13\\_a09.pdf](http://scielo.org.bo/pdf/rfer/v13n13/v13n13_a09.pdf)

Ortiz, J. J., & Celis, H. (2019). Obtenido de  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/6130/5649>

Grupo Caja Rural. (2023). Obtenido de  
<https://www.grupocajarural.es/es/historia>

Braido, N. (2005). *Neuromarketing: Neuroeconomía y Negocios*. Obtenido de  
<https://books.google.es/books?id=yWiyszczvWM8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

De Shant, F., Martín, J. M., & Navarro, A. M. (2023). *Neuroeconomía y metodología: Algunas reflexiones*.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSey22AL826\\_9zFYuMKC-7blCH1Z\\_dTjaR8PU5aFvJgnbafLiA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSey22AL826_9zFYuMKC-7blCH1Z_dTjaR8PU5aFvJgnbafLiA/viewform?usp=sf_link)