

ORACLE + Savanta:

Money and Machines: Estudio global 2021

En la actualidad las personas confían más en los robots que en los humanos para administrar el dinero. ¿Qué significa esto para el futuro de las finanzas y qué papel debe desempeñar la tecnología para ayudarnos con nuestras finanzas tanto en el trabajo como en el hogar?



Prólogo

Como seres humanos, la irracionalidad está incorporada en nuestro ADN. Así que, naturalmente, cuando se trata de tomar decisiones financieras, tanto a nivel personal como profesional, las cosas pueden complicarse.

Lo digo con propiedad después de pasar la mayor parte de dos décadas ayudando a las personas a dominar su dinero. He sido periodista financiero de grandes salas de redacción, he escrito tres libros sobre el tema, he asesorado a gente corriente ante dificultades financieras y he entrevistado a miles de expertos a fin de comprender mejor nuestra relación con el dinero.

La inseguridad y la ansiedad pueden eclipsar nuestra capacidad de tomar decisiones confiables. Por otro lado, algunos de nosotros tenemos un exceso de confianza que puede llevarnos a asumir demasiados riesgos y a fracasar. Otros pueden tener dificultades con el tema del ahorro y la inversión.

Tenemos sentimientos abrumadores sobre el dinero por razones que son demasiado extensas para enumerar. Como resultado, nos sentimos desafiados a tomar las mejores decisiones financieras relacionadas con la planificación, el ahorro, el pago de deudas y la inversión. Y no solo veo esto en las finanzas a nivel personal. Muchos ejecutivos con los que hablo también tienen dificultades para gestionar presupuestos, aprobaciones, planificación financiera y elaboración de informes. La verdad es que administrar las finanzas es una tarea difícil.

Esta relación repleta de emociones antecede a nuestra generación, pero se ha visto definitivamente exacerbada por la pandemia de COVID-19. Muchos no están seguros de que puedan confiar en sí mismos para tomar decisiones monetarias acertadas. Es más, algunos ni siquiera están seguros de confiar en expertos, como asesores financieros personales o profesionales de finanzas corporativas.

Pero he aquí buenas noticias: No todo está perdido. De hecho, en virtud del mundo en el que vivimos hoy, y con los avances de la tecnología, hay mucho que ganar. La tecnología, concretamente la IA y los robots, está facilitando y mejorando nuestras vidas financieras de una forma sin precedentes y, como lo sugiere la última encuesta global de Oracle Money & Machines, no solo nos estamos beneficiando de ella, sino que

estamos ansiosos por más. Dos de cada tres personas, de hecho, afirman que confiarían más en los robots que en los humanos para gestionar sus finanzas. Y 8 de cada 10 personas creen que los robots sustituirán a los profesionales de finanzas en los próximos años.

Personalmente, me encanta poder responder a una serie de preguntas online y que mi asesor automático cree una excelente cartera de inversión para mí. ¿Y podemos hablar de impuestos? Mi contador público es capaz de administrar los impuestos de los clientes en la mitad del tiempo y con una eficiencia inigualable por los humanos, gracias a las capacidades de automatización de algunos de los mejores software financieros actuales. Para mí, significa un mayor y más rápido reembolso.

Con estos cambios llegan las oportunidades. ¿Sustituirán los robots al personal de finanzas? Ni de lejos. Si bien la inteligencia artificial puede proporcionarnos datos imparciales que nos aporten eficiencia y eficacia tanto en nuestra vida personal como profesional, los profesionales de finanzas desempeñarán cada vez más el importante papel de ser excelentes humanos. Las personas siguen recurriendo a estos profesionales para hacer cosas que los robots no pueden hacer: crear relaciones, negociar, comprender nuestros objetivos y tomar decisiones importantes. Juntas, las dos fuerzas pueden ayudar a reconstruir la confianza en nosotros mismos y en el sistema financiero y al mismo tiempo simplificar nuestras vidas financieras como consumidores, inversores y líderes empresariales del futuro.

Farnoosh Torabi, experto en finanzas personales y presentador del podcast [So Money](#).



Introducción

Dinero. Sobre el papel todo parece blanco y negro, un balance en el mundo profesional y una cuenta bancaria en nuestras vidas personales, pero la realidad es muy diferente.

La verdad es que el dinero no tiene que ver con las finanzas. Tiene que ver con las emociones. Se trata de creencias profundamente arraigadas. Y es personal. Muy personal. El dinero es supervivencia, oportunidad, libertad, estatus y poder. De hecho, el 54% de los consumidores a nivel mundial cree que su situación financiera define su autoestima.

Nuestra profunda, subconsciente y a menudo irracional relación con el dinero afecta cada aspecto de cómo pensamos y gestionamos el dinero en nuestra vida personal y profesional.

Siempre ha sido así, pero podría estar a punto de cambiar. Las nuevas tecnologías, desde la inteligencia artificial y los asistentes digitales hasta el blockchain y la analítica, han llegado a la corriente principal y están influyendo en nuestra relación con el dinero en casa y en el trabajo. A medida que crece nuestra confianza en estas tecnologías, los consumidores y los líderes empresariales tendrán que considerar el papel de la IA y los robots en la gestión del dinero en nuestras vidas personales y profesionales.

Para explorar el impacto de la tecnología en nuestra relación con el dinero, Oracle se ha asociado con uno de los principales expertos en finanzas personales de Estados Unidos, Farnoosh Torabi, y Savanta, Inc. para encuestar a más de 9.000 consumidores y líderes empresariales en 14 países.



Resumen de las principales cifras

La pandemia ha aumentado drásticamente la ansiedad y la tristeza a nivel financiero y ha cambiado nuestra relación con el dinero, haciendo que recurramos a los robots en busca de ayuda. A medida que las finanzas se automatizan cada vez más, el papel de los profesionales de esta área ha cambiado.

El impacto de la COVID-19 en consumidores y profesionales ha sido considerable.

+103%

De la ansiedad y la tristeza a nivel financiero entre los consumidores y los líderes empresariales se duplicó con creces en 2020.

Se ha perdido la confianza en los humanos. Los robots están llenando el vacío.

El 67%

de las personas confiaría más en los robots que en los seres humanos para gestionar las finanzas.

El 59%

de las personas afirma que confiaría más un robot en lo que respecta a finanzas que en ellos mismos.

El papel de los equipos de finanzas y de los asesores financieros nunca será el mismo.

El 85%

de personas cree que los robots sustituirán a los profesionales de finanzas.

El 46%

cree que los robots sustituirán a los profesionales de finanzas en los próximos 5 años.

Es hora de adoptar la IA para gestionar las finanzas.

El 87%

de los líderes empresariales cree que las empresas que no se replanteen los procesos financieros se enfrentarán a riesgos, como:

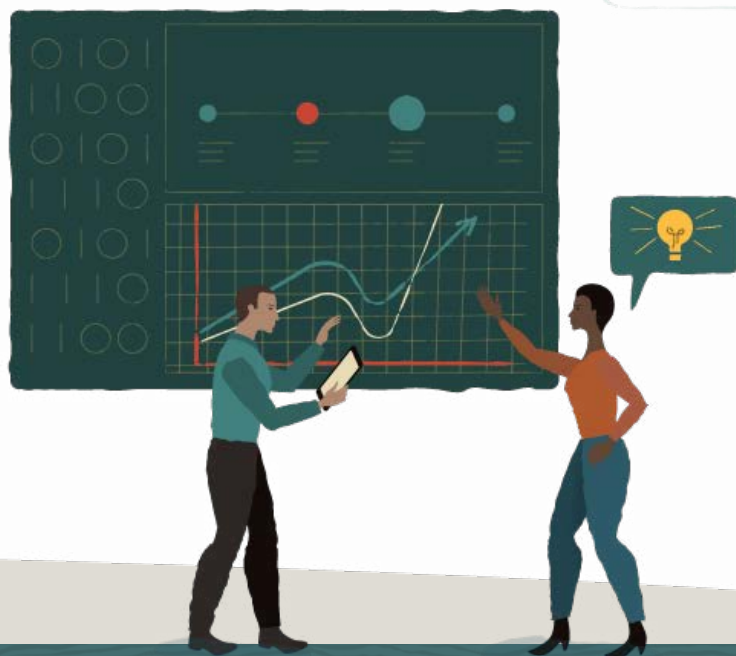
- Tener repercusiones directas en materia de competitividad (44%)
- Informes imprecisos (36%)
- Empleados más estresados (36%)
- Reducción de la productividad de los empleados (35%)

Metodología de la encuesta

Los resultados de la investigación se basan en una encuesta realizada por Savanta, Inc. entre el 10 de noviembre

y el 8 de diciembre de 2020 con 9.001 encuestados procedentes de 14 países (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Países Bajos, Francia, China, India, Australia, Brasil, Japón, Emiratos Árabes Unidos, Singapur, México y Arabia Saudí).

La encuesta analizó las actitudes y comportamientos de los consumidores y los líderes empresariales hacia el dinero, las finanzas, los presupuestos y el papel y las expectativas de la inteligencia artificial (IA) y los robots en las tareas financieras y la gestión.



Encuestados por país

EE.UU	1500	Japón	500
Reino Unido	1000	Singapur	500
Alemania	1000	India	500
Países Bajos	500	Emiratos Árabes Unidos	500
Francia	500	Arabia Saudí	500
Australia	500	México	500
China	500	Brasil	500

Tipos de entrevistados

Consumidores

70%

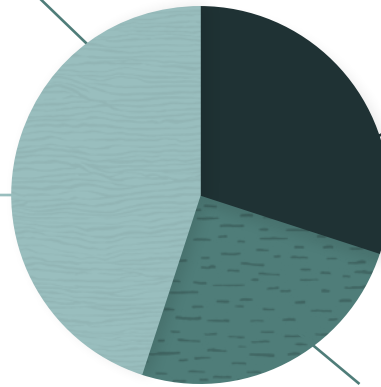
Líderes empresariales

30%

Gerentes 45%

Altos directivos 30%

Vicepresidentes/Directores 25%

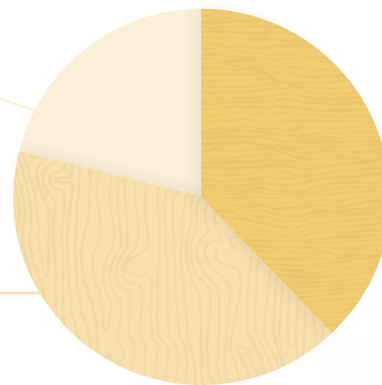


Encuestados por grupo de edad

Más de 56 años 21%

21 a 35 años 38%

36 a 55 años 41%



Encuestados por género

Hombres

55%

Mujeres

45%



Los efectos del COVID-19

Ansiedad financiera, tristeza y miedo. El impacto de la COVID-19 en los consumidores y profesionales ha sido considerable.

La inesperada y devastadora propagación de la pandemia de COVID-19 en todo el mundo ha sacudido la perspectiva de las personas sobre la vida. Un área que se ha visto especialmente afectada es nuestra relación con el dinero, tanto a nivel personal como profesional.

En pocas palabras, en 2020, los niveles de ansiedad y depresión financiera se duplicaron.

No es de extrañar que 9 de cada 10 líderes empresariales temen al impacto del COVID-19 en sus empresas.

De hecho, a más de la mitad (51%) les preocupa que entraremos en una profunda recesión de la que la recuperación será larga y lenta. Los consumidores están igualmente pesimistas. Más de tres cuartas partes (87%) sufren de varios grados de ansiedad financiera, y más de un tercio (41%) afirma que su estrés financiero les quita el sueño.

La ansiedad y la tristeza a nivel financiero entre los consumidores y los líderes empresariales se duplicó con creces en 2020.



Entre los líderes empresariales

186%

Aumento del 186% de la ansiedad y el estrés como resultado del COVID-19.

116%

Aumento del 116% de la tristeza como resultado del COVID-19.

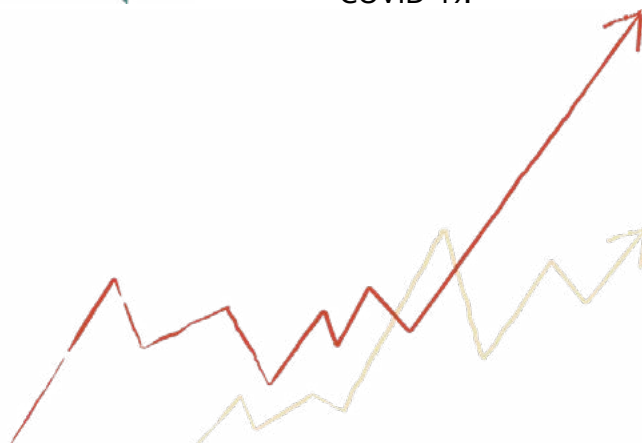
Entre los consumidores

100%

Aumento del 100% de la ansiedad y el estrés como resultado del COVID-19.

70%

Aumento del 70% de la tristeza como resultado del COVID-19.



El 90%

de los líderes empresariales están preocupados por el impacto del COVID-19 en su empresa.

Los tres escenarios principales que preocupan a los líderes empresariales

Recuperación económica lenta/
recesión profunda

51%

Pérdida de recursos y herramientas clave debido a recortes presupuestarios

38%

Empresa en quiebra

27%

El 87%

de los consumidores experimenta temores financieros como resultado de la pandemia.

Los tres escenarios principales que preocupan a los consumidores

Perder el empleo

39%

Perder los ahorros

38%

No poder saldar las deudas

26%



Nuestra relación evolutiva con la inteligencia artificial

Nuestra confianza en nosotros mismos se ha roto; ahora confiamos más en los robots que en nosotros mismos para gestionar nuestras finanzas.

El 67% de las personas confía más en los robots que en los humanos para que les ayuden a gestionar sus finanzas.

Con tanta incertidumbre a nuestro alrededor, en quién y en qué confiamos está pasando por un proceso de cambio, y la mayoría de las personas confían ahora en los robots más que en ellos mismos para gestionar sus finanzas.

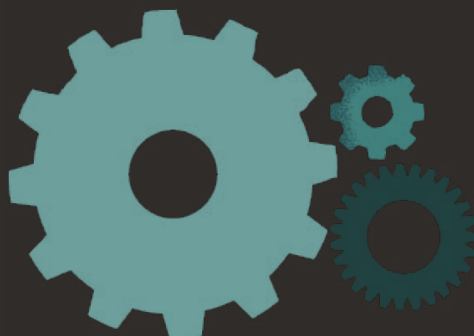
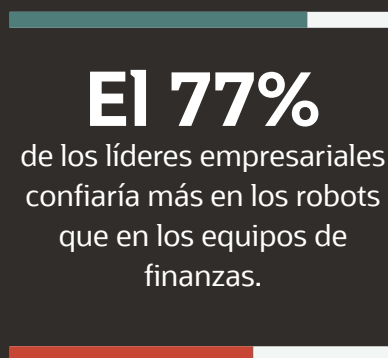
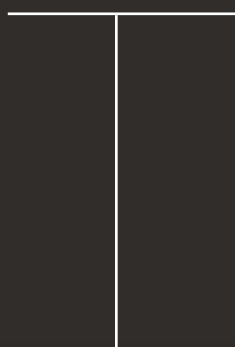
La realidad actual es que un asombroso 77% de los líderes empresariales admite tener más confianza en robots que en sus propios equipos financieros para obtener ayuda con las tareas relacionadas con las finanzas. Y es una situación muy similar en nuestra vida personal. La mayoría de los consumidores (63%) declaró que confiaría más en los

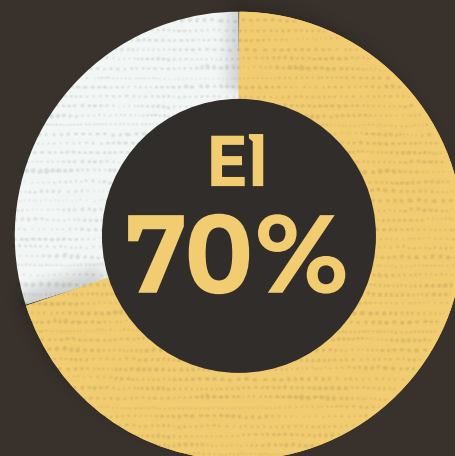
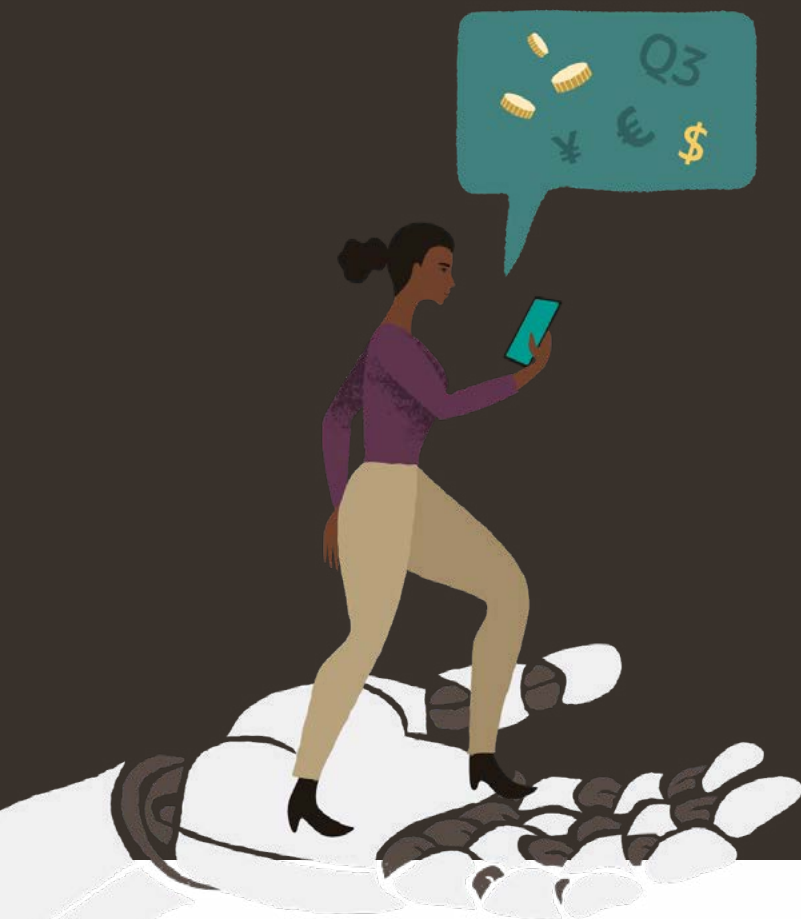
robots que en sus asesores financieros personales para gestionar eficazmente sus asuntos financieros.

Esta creciente confianza en los robots va más allá. Más de la mitad (53%) de los consumidores afirmaron que confiarían en los robots antes que en ellos mismos para tomar decisiones relacionadas con esta área. Y cuando se planteó la misma pregunta a los líderes empresariales, el 73% de ellos opinó lo mismo.

Pero, ¿cómo cree la gente que puedan ayudar los robots? Los líderes empresariales afirmaron que las principales formas en que los robots pueden mejorar su trabajo son detectando fraudes, creando facturas y desarrollando análisis de costo/beneficio.

Los consumidores también señalaron la detección de fraude como una oportunidad clave para que los robots los ayuden, seguida de la reducción de gastos generales y la inversión en el mercado de valores.





de personas confiaría
en un robot para
gestionar sus finanzas

El 80%

de los líderes
empresariales confiaría
en un robot para
gestionar las finanzas
de su empresa

Las tres principales tareas que profesionales de negocios
confiarían a los robots en lugar de a los humanos

Detección
de fraudes

34%

Elaboración
de facturas

25%

Elaboración
de análisis de
costo/beneficio

23%

El 66%

de los consumidores
confiaría en un robot
para gestionar sus
finanzas personales

Las tres principales tareas que los consumidores confiarían
a los robots en lugar de a los humanos

Detección
de fraudes

33%

Reducción
de gastos

22%

Inversión en el
mercado de valores

15%

El futuro de los equipos de finanzas y de los asesores financieros

El papel de los equipos de finanzas y de los asesores financieros nunca será el mismo.

**El 85% de las personas cree que los robots sustituirán a los profesionales de finanzas.
El 46% cree que esto ocurrirá en 2026.**

Si bien puede parecer descabellado, el aumento de la confianza en los robots es comprensible. Los seres humanos tienen diferentes niveles de experiencia y competencia. Se toman días libres. Cometen errores. Los humanos son, sólo humanos. Por otro lado, los robots son expertos en números, nunca tienen un mal día, y están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.

Es por eso que casi todos los líderes empresariales (90%) creen que los robots reemplazarán a los equipos de finanzas en el futuro. Y lo que es más sorprendente, más de la mitad (56%) cree que ya ha sucedido o sucederá en los próximos cinco años.

Los consumidores también están convencidos de que el cambio está en marcha. El 82% cree que los robots sustituirá a los asesores financieros personales en los próximos años. Casi la mitad (42%) opina que el cambio ya ha tenido lugar o lo hará en los próximos cinco años.

Si bien nuestra creciente fe en la tecnología cambiará significativamente el papel de los equipos financieros de las empresas y de los asesores financieros personales, el cambio no es una mala noticia. Los líderes empresariales y los consumidores buscan que profesionales de finanzas asuman nuevas y valiosas funciones. Por ejemplo, comunicarse con los clientes, negociar descuentos y aprobar transacciones.

Y los consumidores seguirán buscando la interacción humana cuando se trate de compras importantes o acontecimientos de la vida, como comprar una casa, un coche o discutir planes de jubilación. No hay ningún algoritmo que pueda reemplazar el trabajo con otra persona antes de tomar o aprobar decisiones que cambien la vida.



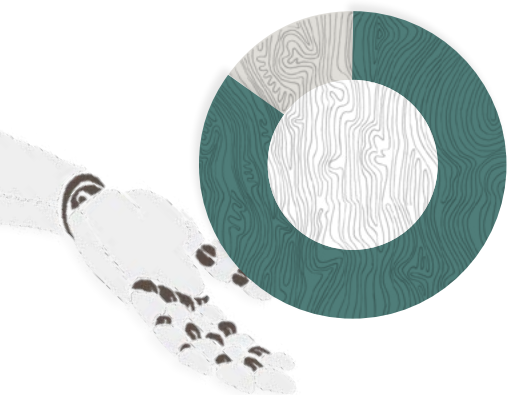
El 90%

de los líderes empresariales creen que los robots sustituirán los equipos financieros en el futuro



El 56%

cree que sucederá en los próximos 5 años o que ya ha ocurrido



El 85%
de los líderes
empresariales
desean la ayuda
de un robot



Las cuatro principales tareas para las que los líderes
empresariales buscarían la ayuda de un robot



43%

Aprobaciones



39%

Presupuesto
y previsiones



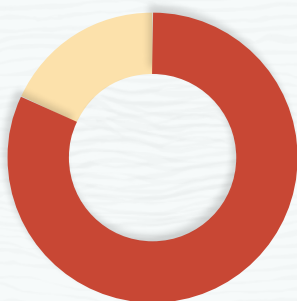
38%

Elaboración de
informes

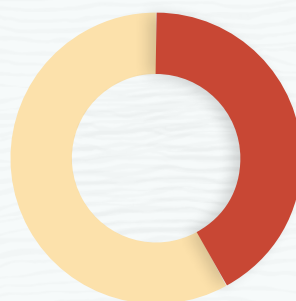


38%

Cumplimiento y
gestión de riesgos



El 82%
de los consumidores creen
que los robots reemplazarán
a los profesionales
financieros en el futuro.



El 42%
de los consumidores
cree que sucederá
en los próximos 5 años
o ya lo ha ocurrido.

Los consumidores también desean la ayuda de un robot

Las tres principales tareas en las que los consumidores piensan que los robots pueden ayudar



33%

Liberar más tiempo



31%

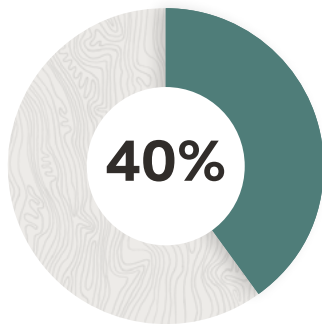
Reducir gastos
innecesarios



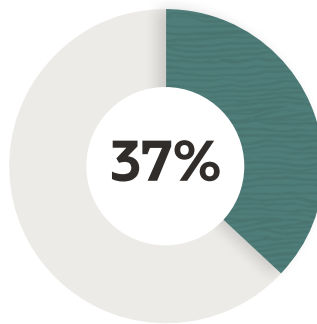
25%

Aumentar la puntualidad
de los pagos

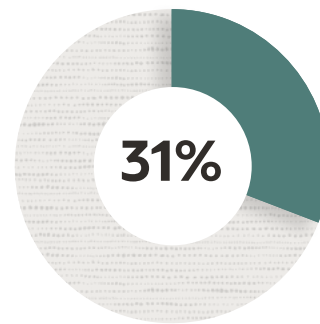
Sin embargo, los líderes empresariales aún confían en los equipos financieros para algunas tareas.



Comunicarse con los clientes

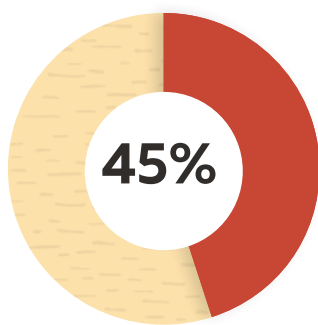


Negociación de descuentos.

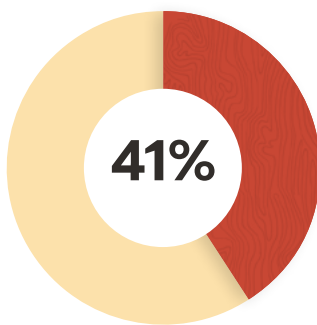


Aprobación de transacciones

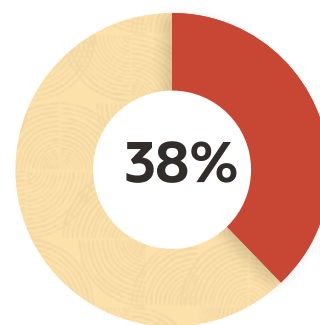
Y los consumidores aún confían en un asesor financiero antes que en un robot para que les guíe con las principales decisiones de compra.



Comprar una casa



Comprar un coche



Planificar la jubilación



Adoptar la IA para gestionar las finanzas

**Nuestra relación con el dinero ha cambiado.
Es hora de adoptar la IA para gestionar las finanzas.**

Nuestra relación cambiante con el dinero se ha visto acelerada por la pandemia de COVID-19, ya que más de la mitad (60%) de los consumidores que afirman que la pandemia ha cambiado la forma de adquirir bienes y servicios.

A nivel mundial, se ha producido un cambio en el manejo del efectivo. De hecho, casi tres cuartas partes de las personas (72%) afirman que los acontecimientos de 2020 han cambiado su opinión sobre el manejo del dinero en efectivo, sintiéndose ansiosas (26%), temerosas (23%) y con riesgo de contaminación (19%). Y casi un tercio (29%) declaró que el uso del dinero efectivo es un factor decisivo para hacer negocios.

Las empresas se han apresurado a responder al cambio en el comportamiento de los consumidores. Casi tres cuartas partes (69%) de los líderes empresariales afirman que sus empresas han invertido en nuevas capacidades de pago digital en respuesta al COVID-19. Un número similar (64%)

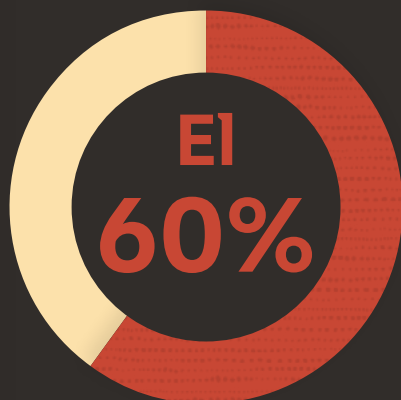
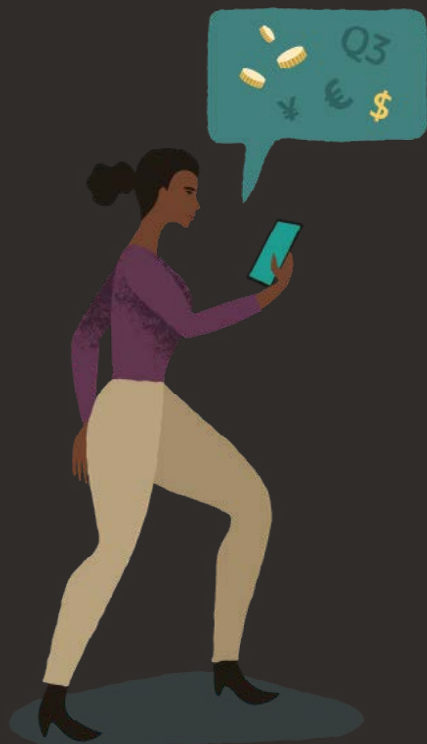
ha dado lugar a nuevas formas de interacción con los clientes o han adoptado nuevos modelos de negocios para abrir nuevas fuentes de ingresos.

El brote de COVID-19 también ha aumentado significativamente la adopción de plataformas empresariales digitales y tecnología de pagos, lo que no hará sino acelerar la capacidad de los robots para gestionar los procesos financieros en el trabajo y en el hogar.

La transición ya ha comenzado, y el 51% de las empresas ya están utilizando la IA para gestionar estos procesos. Sólo el 27% de los consumidores utiliza actualmente algún tipo de IA para administrar sus finanzas personales. Pero estas cifras solo tenderán en una dirección...hacia arriba.

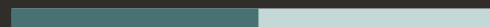
Una clara mayoría de líderes empresariales (87%) cree que las empresas que no se replanteen los procesos financieros se enfrentarán a crecientes riesgos, como tener repercusiones directas en materia de competitividad, empleados cada vez más estresados, informes inexactos y disminución de la productividad.



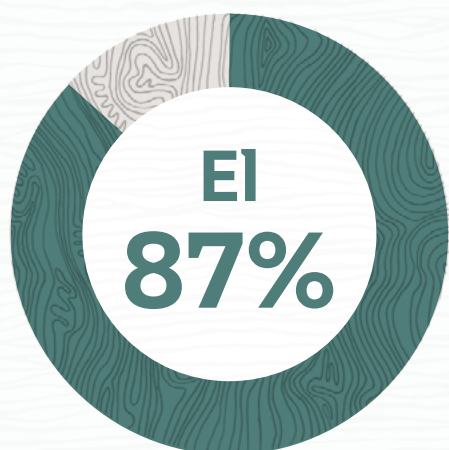


de los consumidores afirman que la pandemia ha cambiado la forma en que adquieren bienes y servicios.

El 51% de las empresas ya utilizan la IA para gestionar los procesos financieros, pero sólo



El 27% de los consumidores utiliza algún tipo de IA/robots para gestionar sus finanzas personales.



de los líderes empresariales cree que las empresa que no se replanteen los procesos financieros se enfrentarán a riesgos, como:

- Tener repercusiones directas en materia de competitividad (44%)
- Informes imprecisos (36%)
- Empleados más estresados (36%)
- Reducción de la productividad de los empleados (35%)

Solo **el 9%** de los consumidores pretende usar más dinero en efectivo después del COVID-19.



El 72%

de los consumidores afirma que los acontecimientos de 2020 han cambiado su forma de manejar el dinero en efectivo. Los cambios más comunes fueron los siguientes:



Ansiedad
26%



Miedo
23%



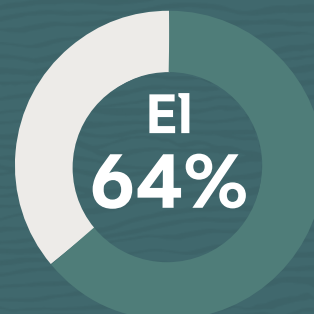
Riesgo de contagio
19%

El 29% afirma que el dinero en efectivo es un factor decisivo para hacer negocios.

Las empresas han respondido rápidamente y han cambiado su forma de llegar al mercado



de las empresas ha invertido en capacidades de pago digital.



de las empresas han creado nuevas formas de interacción con los clientes o han cambiado los modelos de negocio para cultivar nuevas fuentes de ingresos durante el brote de COVID-19.

Conclusión

Nuestra relación con el dinero lleva varios años cambiando y los acontecimientos de 2020 aceleraron muchas de esas tendencias. Ahora vemos que los robots están mejor posicionados para gestionar muchos de los elementos básicos de las finanzas en nuestra vida personal y profesional.

Si bien estas tendencias pueden parecer inicialmente una amenaza para los profesionales de finanzas corporativas y los asesores de finanzas personales, la verdad es que los robots complementarán las habilidades de estas profesiones.

La incorporación de estos compañeros de trabajo siempre racionales y accesibles mejorará la agilidad, la precisión y la toma de decisiones de los profesionales de finanzas corporativas y los asesores de finanzas personales, y remodelará las habilidades necesarias

para una carrera de finanzas. Para los empresarios que supervisan un presupuesto y los consumidores que intentan administrar las finanzas en casa, los robots pueden proporcionar información oportuna y recomendaciones basadas en datos para mejorar los resultados financieros.

El próximo paso racional que pueden dar los profesionales de las finanzas, líderes empresariales y consumidores es aceptar estos cambios. Las empresas y los individuos que se resistan a este cambio estarán asumiendo un riesgo mal calculado.

Hay mucho que ganar si se avanza en dirección a la IA, tanto para los consumidores como para las empresas, y el nivel de decisión determinará fundamentalmente su trayectoria de crecimiento financiero.

Para obtener más información sobre cómo adoptar la IA para gestionar las finanzas, visita las páginas [Money & Machines](#) y [Enterprise Resource Planning \(ERP\)](#).

