

Authors

Miguel Angel Jimenez Gallardo
Senior Research Associate

Efectos sociales en la era de las finanzas digitales

[Ver esta página en inglés](#)



La transición de un modelo de servicios financieros informales grupales hacia servicios financieros digitales formales e individuales puede traer consigo consecuencias inesperadas, como lo es la reducción de los efectos positivos ligados a la presión social. Una posible respuesta a este problema son los mensajes SMS. Más allá de su habilidad de priorizar y recordar distintas metas financieras, los mensajes SMS pueden ser herramientas eficientes y efectivas para establecer y mantener los efectos positivos ligados a la presión social.

Existe evidencia de distintos países (Kenia, Afganistán e India, por ejemplo) la cual demuestra que los servicios financieros digitales (SFD) pueden ser un medio eficiente, asequible y escalable para incrementar la inclusión financiera y mejorar la vida de los pobres. Sin embargo, todavía existen importantes retos para lograr el uso sostenible de los SFD que pueda traducirse en un impacto positivo en el bienestar. Como se señala en este blog de IPA, algunos de estos desafíos están particularmente relacionados a la reducción de los efectos sociales que conlleva la introducción de las tecnologías digitales, como lo son los teléfonos celulares y los teléfonos inteligentes. A pesar de que las finanzas digitales pueden facilitar el acceso a servicios financieros para los individuos de la base de la pirámide, estas nuevas formas de finanzas pueden tener efectos inesperados como lo son menor ahorro y pago de

deudas, por medio de una reducción de la cohesión del grupo y una disminución de la presión social. A pesar de que se necesita más evidencia al respecto, es importante considerar estas posibilidades durante el desarrollo de las herramientas y servicios digitales que estarán enfocados a los más pobres.

Tomemos como ejemplo el caso de los préstamos grupales en microfinanzas. Tradicionalmente estos grupos se han apoyado en dos pilares para su operación: *responsabilidad compartida* y *efectos sociales*. La evidencia ha demostrado que la *responsabilidad compartida* no es siempre una condición necesaria para conseguir comportamientos financieros saludables ([Giné and Karlan, 2010](#)). Por el contrario, los *efectos sociales* de estos grupos sí tiende a promover mayores niveles de ahorro y tasas de pago. Esto se ha documentado ampliamente en la literatura académica ([Dupas and Robinson 2013](#), [Breza and Chandrasekhar 2016](#), and [Breza 2012](#)). Para muchas instituciones de microfinanzas, este hecho ha justificado el mantenimiento de los préstamos grupales como un componente fundamental de su modelo de operación. Sin embargo, los rápidos cambios que han estado tomando lugar en el espacio de las finanzas digitales motivan a nuevas preguntas: ¿Cómo podemos mantener los beneficios ligados a la presión social mientras nos dirigimos a un modelo individual de finanzas digitales?

La evidencia de numerosos estudios sugiere que distintos elementos, diseñados cuidadosamente, integrados en las plataformas de servicios financieros digitales pueden ofrecer una oportunidad para mantener y establecer los beneficios de la cohesión/presión social inherente al modelo tradicional. Una herramienta sencilla al alcance de los diseñadores de productos financieros son los mensajes SMS. [Investigación previa](#) de IPA ha demostrado que los mensajes SMS pueden ser herramientas eficaces para combatir la procrastinación y para ayudar a las personas a cumplir sus metas. Más recientemente, resultados de estudios similares indican que los mensajes SMS podrían replicar algunos de los logros que tradicionalmente han sido ligados a distintas formas de efectos sociales. Por ejemplo, [Kast, Meier and Pomeranz \(2016\)](#) encontraron que los mensajes de texto pueden alcanzar efectos en el ahorro cuya magnitud es semejante a otras formas de presión social (reuniones, recompensas o presión de grupo). De igual manera, en Kenia, un piloto de 14 días demostró que los mensajes SMS que comparaban el ahorro de las personas con el de otros ahorradores incrementó el ahorro en 11 por ciento ([CGAP, 2017](#)). Mientras que otro estudio, también en Kenia, encontró que los mensajes SMS que exploraban el ‘efecto de los pares’ en la plataforma de préstamos de persona a persona (P2P) Pesa Zetu tuvo mejores resultados en la tasa de pagos que otros tipos de mensaje SMS ([CGAP, 2017](#)).

“...los mensajes de texto pueden alcanzar efectos en el ahorro cuya magnitud es semejante a otras formas de presión social (reuniones, recompensas o presión de grupo).”

Mensajes o notificaciones diseñados cuidadosamente, que refuercen y repliquen algunos de los mecanismos de los efectos sociales, pueden tener un impacto importante en el comportamiento financiero de los usuarios de servicios financieros digitales. Sin embargo, al momento de pensar en una transición completa a un modelo individual dentro de un ecosistema de finanzas digitales surgen importantes preguntas: ¿Cómo integrar los aspectos positivos de la cohesión y presión social en el diseño de productos financieros digitales? ¿Qué

mecanismos y elementos de diseño llevan a un mayor impacto en la salud financiera? ¿Las formas digitales de presión social son más costo-efectivas en generar impacto que otros métodos más tradicionales?

IPA se encuentra colaborando con la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) en México, con la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), y con el Banco Interamericano de Desarrollo para explorar el impacto de distintos tipos de mensajes SMS, incluyendo una estrategia de presión social, en el ahorro voluntario para el retiro en México y Colombia. Estas investigaciones pueden contribuir a ampliar la evidencia acerca de los elementos sociales que hacen que los mensajes SMS sean más efectivos en promover comportamientos financieros saludables. Los resultados de éstas y de otras evaluaciones nos pueden ayudar a entender los elementos y ajustes de diseño necesarios para asegurar una transición sin contratiempos hacia un ecosistema de finanzas digitales que preserve los beneficios de los efectos sociales.

Miguel Angel Jimenez Gallardo es un Asociado Senior de Investigación en IPA. Se integró a IPA en 2017 y actualmente está trabajando en temas relacionados a la inclusión financiera, ahorro de largo plazo y empujones de comportamiento.

May 14, 2018