








# Developing Behaviorally-Informed, Demand-Driven Digital Services for MSEs in Colombia- Spanish Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)


## Resumen






Desarrollar servicios digitales informados por el comportamiento puede potenciar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en Colombia, abordando desafíos como la volatilidad de ingresos.

## Aspectos destacados

-  Colaboración: Socios destacados se unen para enfrentar los retos de las MYPE en Colombia.
-  Digitalización: Enfoque en superar las barreras a los servicios financieros digitales para las MYPE.
-  Soluciones a medida: Los proveedores de servicios financieros deben satisfacer las necesidades únicas de las MYPE.
-  Impacto económico: Las MYPE contribuyen significativamente al empleo y al PIB en Colombia.
-  Volatilidad de ingresos: La alta variabilidad de ingresos limita el acceso de las MYPE a servicios financieros formales.
-  Estrategias innovadoras: Nuevos enfoques en el diseño de productos pueden mejorar la inclusión financiera.
-  Esfuerzo intersectorial: La colaboración entre los sectores público, privado y social es esencial.

## Perspectivas clave

-  Comprender las necesidades de las MYPE: Reconocer la diversidad y los desafíos específicos de las micro y pequeñas empresas permite ofrecer servicios adaptados que abordan mejor sus situaciones únicas. Al identificar perfiles específicos de MYPE, los proveedores de servicios financieros pueden crear soluciones dirigidas que mejoren la accesibilidad y la usabilidad.
-  Volatilidad de ingresos: Las fluctuaciones significativas de ingresos que enfrentan las MYPE crean barreras para la estabilidad financiera y el acceso a servicios formales. Esta volatilidad requiere productos financieros innovadores que ofrezcan flexibilidad y apoyo para ayudar a las empresas a gestionar su flujo de caja de manera efectiva.

-  Acceso a servicios financieros: Muchas MYPE dependen del préstamo informal debido a la falta de historial crediticio y acceso insuficiente a servicios financieros formales. Abordar estas brechas mediante una mejor compartición de datos y alineación de productos puede mejorar su salud y seguridad financiera.
-  Herramientas digitales para el crecimiento: Implementar soluciones digitales puede aumentar la productividad y la seguridad financiera de las MYPE. La capacitación y el apoyo son esenciales para fomentar la adopción de estas herramientas, lo que lleva a mejores resultados empresariales.
-  Perspectivas conductuales: Comprender los desafíos conductuales asociados con la volatilidad de ingresos puede informar el diseño de productos financieros. Este enfoque se centra en reducir la carga cognitiva y simplificar la toma de decisiones para los emprendedores.
-  Alianzas para el impacto: Los esfuerzos colaborativos entre varios sectores pueden crear un ecosistema de apoyo para las MYPE. Al trabajar juntos, los interesados pueden aprovechar sus fortalezas para mejorar la inclusión financiera y promover un crecimiento económico sostenible.
-  Innovación en el diseño de productos: Los proveedores de servicios financieros necesitan repensar cómo diseñan productos para las MYPE, enfocándose en enfoques centrados en el usuario que prioricen la flexibilidad y se alineen con las realidades de sus operaciones. Esto puede llevar a una mayor adopción y mejores resultados financieros para las pequeñas empresas.

## Transcript

00:16

Hola a todos y muchas gracias por estar en esta sesión. Estoy encantado de presentar la sesión de hoy titulada "Desarrollo de servicios digitales informados por el comportamiento y orientados a la demanda para pequeñas y medianas empresas en Colombia". En esta sesión, estamos felices de reunir a un grupo de estimados socios y ponentes que han colaborado de cerca para identificar estrategias innovadoras para enfrentar un desafío clave que tenemos al fomentar el desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas en.

00:53

"Colombia, nuestra sesión está dividida en tres partes. En la primera parte, compartiremos aprendizajes clave y desafíos que todos, junto con nuestros socios y los panelistas de hoy, hemos identificado a través de varios estudios e intervenciones en Colombia y América Latina. Nos enfocaremos específicamente en cómo las micro y pequeñas empresas

pueden superar mejor los obstáculos relacionados con la digitalización, incluyendo el uso de servicios financieros digitales. En la segunda parte, discutiremos brevemente las necesidades específicas que hemos identificado."

01:29

"Para los proveedores de servicios financieros que ofrecen productos y servicios diseñados específicamente para las pequeñas y medianas empresas, también vamos a explorar cómo la volatilidad de ingresos, que es un factor clave en el desarrollo de sus negocios, a menudo lleva a la exclusión de los servicios financieros formales y limita su acceso a soluciones digitales. Finalmente, presentaremos una solución a estos desafíos que representa un avance significativo en la inclusión digital y financiera para las pequeñas y medianas empresas."

02:04

Empresas en Colombia, para esta sesión tengo el honor de presentar a nuestros panelistas. Tendremos a Ver Ciletti, gerente de país en Fundación Capital; a Hans Frech La Rosa, investigador en el Common Sense Lab de la Universidad de Duke; a Luz Gómez, vicepresidente en el Centro de Crecimiento Inclusivo de MasterCard, y a mí mismo, Luz Magdalena Salas, vicepresidente de ANIF. Sin más preámbulos, empecemos con Veruschka. Te paso la palabra, por favor, si puedes compartir la pantalla. Gracias. Perdón, Veruschka, ¿podrías...?

02:56

"Aumenta el volumen, estamos teniendo problemas para escuchar tu audio. ¿Me oyes ahora? Sí, mejor, gracias. Bien, perfecto. Entonces, si vamos a la siguiente... sí, hablemos de los desafíos de la digitalización y también de las lecciones aprendidas de un proyecto que implementamos. Por favor, sigue. Bueno, en Colombia, las micro y pequeñas empresas representan alrededor del 99% de todos los negocios. Generan más del 70% del empleo a nivel nacional y contribuyen con el 40% al producto interno bruto, a pesar de esto."

03:42

"Contribución importante a la economía nacional según el índice multidimensional de robustez de las microempresas. Solo el 32% de las micro y pequeñas empresas son consideradas robustas. Esto se puede explicar por varios desafíos que enfrentan y que limitan su crecimiento y solidez, como el acceso limitado a créditos y a recursos adecuados. También la alta volatilidad de los ingresos dificulta la gestión de la liquidez y, además, muchas de ellas no llevan una contabilidad adecuada."

04:15

"Los registros y generalmente mantienen los registros financieros de forma manual, lo que complica el acceso al crédito. Además, hay informalidad en las transacciones en el entorno en el que trabajan, debilidades en sus estrategias de marketing y canales de venta, y por último, pero no menos importante, bajos niveles de digitalización en los negocios. La mayoría de estos desafíos podrían superarse simplemente fomentando la digitalización de las micro y pequeñas empresas. También están los problemas relacionados con el acceso a servicios financieros adecuados y cómo la digitalización puede ayudar con esto."

04:57

facilita el acceso a más clientes y nuevos mercados, también permite acceder a nuevos proveedores que pueden ofrecer mejores condiciones. Además, permite tener un mayor control sobre inventarios, recursos humanos y, en particular, sobre las finanzas, lo que a su vez puede facilitar el acceso al crédito. Y además, la digitalización facilita el acceso a fuentes de financiamiento innovadoras que ofrecen mejores condiciones, especialmente ahora que la industria fintech está en constante evolución. Teniendo esto en cuenta, continuemos.

05:32

Gracias a la Fundación Capital, con el apoyo del Centro Mastercard para el Crecimiento Inclusivo, se desarrolló una iniciativa llamada Digital, que busca facilitar el acceso y uso de herramientas digitales para micro y pequeñas empresas. Esto puede ayudarles a aumentar su productividad, contribuir a la recuperación económica y mejorar su salud financiera y seguridad. Este programa se implementó en Colombia y México entre 2020 y 2023, y logró resultados impresionantes; solo en Colombia alcanzamos a 36,000 emprendedores.

06:12

Tuvimos acceso a más de 70 herramientas digitales seleccionadas que eran relevantes para sus negocios y 7,700 de ellos empezaron a usar herramientas digitales a diario. Al final del programa, el 87% de los participantes usaba billeteras móviles y el 54% de ellos las utilizaba para recibir pagos, lo que facilita el seguimiento de las transacciones comerciales. Casi el 40% llevaba sus cuentas en un sistema digital, lo que sin duda facilita el acceso al crédito en mejores condiciones. Ahora, ¿cómo logramos esto?

06:58

"Primero, ¿cuáles fueron los factores clave de éxito que nos permitieron lograr estos resultados? Primero, ofrecer una amplia variedad de soluciones digitales que pudieran responder a la diversidad de necesidades que tienen las micro y pequeñas empresas,

dependiendo de características como la antigüedad del negocio, la ubicación, la madurez, entre otras. También proporcionamos información concreta y práctica sobre estas soluciones para que pudieran adoptarlas fácilmente. Otro factor de éxito fue el uso de alta tecnología y un trato cercano."

07:40

Estrategia para fomentar la adopción de soluciones digitales entre los que luchan, combinamos el uso de varios canales digitales con apoyo personalizado en el campo de diferentes personas. Entre los canales digitales que utilizamos, primero están las redes sociales, en particular una comunidad de Facebook llamada "Creciendo mi negocio", donde proporcionamos información práctica sobre soluciones digitales que son relevantes para los negocios y cómo usarlas, así como información útil y consejos prácticos para el crecimiento empresarial. También utilizamos conectores.

08:15

"Es un chatport desarrollado por Found Capital que, disculpa, donde también proporcionamos información similar sobre soluciones digitales. También usamos Red Noles, una plataforma web creada por Found Capital que funciona como un triage de soluciones digitales para micro y pequeñas empresas. Permite a los usuarios acceder fácilmente a soluciones digitales que responden a necesidades específicas en áreas como servicios financieros, proveedores, etc., según su ubicación, teniendo en cuenta también su localización. Se ofreció soporte personalizado."

08:55

Por un lado, contamos principalmente con nuestra embajadora digital, que son líderes locales que enseñaron a sus compañeros qué herramientas digitales podrían ser relevantes para los negocios y cómo usarlas. También trabajamos con socios del sector público y privado, así como con agencias de cooperación internacional que ya estaban colaborando con micro y pequeñas empresas, y nos ayudaron a fomentar la adopción de herramientas digitales entre los participantes de sus programas. Bueno, todas las enseñanzas que...

09:34

Nos reunimos a través de este programa que constituye la base de una nueva iniciativa que recién comenzamos y que Lus Gómez les presentará en un par de minutos. Ahora le paso la palabra a L Salas. Gracias, muchas gracias Veruschka. Estoy realmente feliz y emocionada de poder compartir algunos de los hallazgos de este estudio, el estudio de los

Diarios de Pequeñas Empresas, y cuáles fueron los principales desafíos que encontramos en el estudio. Pero primero déjenme decirles que estos hallazgos, este estudio...

10:18

El proyecto es una iniciativa global de investigación importante que fue liderada por la Iniciativa de Acceso Financiero de NYU. Como intentaba explicar, el objetivo del estudio es entender las realidades financieras de las pequeñas empresas en Colombia y otros países, claro, pero Colombia fue uno de los siete países incluidos en la muestra del estudio. La idea era comprender las principales barreras que enfrentan estas pequeñas empresas en esos países para poder crecer, y como ustedes en la audiencia pueden ver.

10:52

Una de las principales barreras para el crecimiento de este tipo de empresas es el acceso a financiamiento. Lo que nos gustaría hacer es aprender de los hallazgos del estudio, ya que al entender la realidad financiera de estas pequeñas empresas, podemos comprender mejor y abordar las brechas en la inclusión financiera. Déjame darte un poco más de información sobre el estudio de pequeñas empresas; como mencioné, fue a nivel global.

11:29

Una iniciativa que ofrece información sobre la vida financiera de las pequeñas empresas, y como mencioné antes, la idea inicial era mejorar la capacidad de crecimiento de estas empresas en Colombia y otros países a través de herramientas digitales adaptadas a sus necesidades específicas. Lo que vamos a aprender, o lo que este estudio aporta al proyecto que más adelante vamos a explicar, es que la información es un factor clave para reducir o cerrar las brechas entre la oferta y la demanda.

12:04

Pequeñas empresas, pero como mencioné antes, esto fue un estudio realizado en siete países, uno de ellos fue Colombia. Examinamos la vida financiera de casi 800 empresas en estos siete países y lo que hicimos, o lo que el estudio de pequeñas empresas hace, es recopilar datos financieros semanales detallados de estas empresas. En esta diapositiva, lo que quiero mostrarles es que en Colombia, en particular, creo que no se los mostré aquí, pero tenemos información de aproximadamente 122.

12:45

Las empresas, um, los datos recopilados en Colombia fueron entre mayo de 2021 y mayo de 2022, y visitamos estas empresas cada semana. Recopilamos no solo información sobre su situación financiera, sino también sobre su relación con los empleados, la

competencia, los proveedores, etc. Toda esta información la usamos para entender cuáles eran los principales desafíos para crecer. Una de las primeras cosas que observamos es la alta volatilidad en los flujos de caja de estas empresas. Estas imágenes o gráficos te lo muestran.

13:23

Situaciones, eh, o las líneas que, eh, capturamos aquí son los ingresos y gastos, y también calculamos los márgenes operativos de estas empresas, o para cada una de ellas, a lo largo de un año de recopilación de información. Lo que observamos aquí en estos dos tipos diferentes de negocios es que las empresas experimentan una alta volatilidad en sus ingresos y también en sus gastos, pero especialmente en los ingresos y, por supuesto, en sus márgenes operativos. Creemos que este es uno de los puntos clave porque, eh, las empresas enfrentan desafíos significativos.

14:04

La volatilidad de ingresos afecta sus decisiones diarias, y esta incertidumbre y alta volatilidad hace que sea difícil para estos negocios cumplir consistentemente con sus obligaciones financieras. Este es uno de los principales desafíos que tratamos de enfrentar en este proyecto. También comenzamos a estudiar qué tipo de inversiones y en qué momento tienen.

14:42

Experiencia con servicios financieros formales o con préstamos y qué hacen cuando requieren financiamiento, cuál es el uso de esos fondos y de dónde vienen esos fondos. Lo que observamos en este estudio y en otros es que sus inversiones, lo que ellos llaman inversión o el uso de préstamos, se destina principalmente a la compra de materias primas y capital de trabajo. Así que en más del 80% de los casos, utilizan sus fondos para financiar el capital de trabajo, mientras que las inversiones de capital, ese tipo de uso...

15:14

Los fondos o recursos que les permiten crecer y aumentar la productividad no son necesariamente la necesidad más frecuente que tienen en cuanto a capital. Cuando enfrentan situaciones o necesidades de capital de trabajo o inversiones, como vemos aquí, el 80% de las veces que requieren capital de trabajo recurren a préstamos informales y solo el 20% utiliza préstamos formales. Sin embargo, esta situación cambia un poco cuando utilizan los fondos para capital.

15:51

La inversión en la que el 60% de los casos utiliza préstamos informales y un porcentaje de los casos recurre a productos financieros formales, definitivamente explica la gran brecha que observamos. Ustedes, como expertos en inclusión financiera, probablemente conocen esta gran diferencia entre la oferta y la demanda. Ahora, permítanme describir tres de las principales implicaciones o efectos de esta volatilidad en los ingresos. En este estudio, encontramos que la volatilidad de los ingresos puede...

16:34

hace que los emprendedores duden de su capacidad para cumplir con los pagos regulares, y ese es uno de los miedos principales que les impide acceder al sector financiero formal o a los proveedores de servicios financieros formales para pedir préstamos para sus negocios. En particular, este miedo está relacionado con no poder cumplir con las fechas de pago. En el estudio, lo presentamos tanto de manera cuantitativa como cualitativa, especialmente durante esos períodos, si lo recuerdas.

17:15

El gráfico que mostré antes muestra que en esos períodos sus ingresos eran bajos. Pero otra razón es que, y ahora te voy a mostrar información adicional en un segundo, pero dado la alta volatilidad que experimentan, la prioridad suele centrarse en mantener la estabilidad. Necesitan cubrir sus gastos diarios, tienen que mantener y estabilizar sus negocios antes de siquiera pensar en hacer inversiones para crecer o aumentar la productividad. Así que esta es la segunda.

17:55

La implicación de esta alta volatilidad es que las decisiones que se toman todos los días suelen centrarse en mantener o estabilizar el negocio, y esa es otra implicación importante de esta alta volatilidad. Finalmente, como intento explicar con este gráfico en la parte derecha de la diapositiva, cuando requieren financiamiento, usualmente lo que hacen es que, ya sabes, sus necesidades están relacionadas con el capital de trabajo, como mencioné, y su principal fuente de...

18:32

El préstamo informal crea una brecha significativa, como mencioné antes, entre la oferta de servicios financieros y la demanda de opciones accesibles y flexibles. Y déjame hablar de esta palabra: flexibilidad. Es algo que buscan, especialmente las micro y pequeñas empresas que experimentan períodos de alta volatilidad, para poder estabilizar sus negocios y crecer.

19:08



La información y el hallazgo clave que encontramos en nuestro estudio es que H es una pregunta porque le preguntamos a los emprendedores sobre sus aspiraciones a corto y mediano plazo, y lo que encontramos aquí es que generalmente priorizan la estabilidad sobre el crecimiento. Si observas, el 58% de las empresas, al menos en Colombia, priorizan la estabilidad sobre el crecimiento; solo el 42% menciona que su principal aspiración es crecer en ganancias o en la cantidad de productos vendidos o en diversificación.

19:49

"de productos o aumentando la cantidad de ubicaciones que tienen para sus negocios o empleados, etc., pero ese no es su principal desafío. Entonces, el principal de ellos, y en particular en Colombia, cuando combinamos ambas razones, el crecimiento y la inestabilidad, el 73% de los pequeños negocios responde a ello. Finalmente, lo que hacemos con los datos del estudio es construir estos perfiles, y por qué creemos que esto es importante, y que va a ser una fuente de análisis clave para este proyecto. El punto es..."

20:28

que necesitamos atender las necesidades de las pequeñas y medianas empresas. Para eso, identificamos cinco perfiles distintos basados en el comportamiento de estas pequeñas firmas y los desafíos que enfrentan en cuanto a digitalización, acceso al crédito, formalización, etc. Entonces, hemos definido estos cinco perfiles: un operador de bajo riesgo o un emprendedor emergente que está ansioso por empezar a usar la digitalización, pero que está rezagado en el uso de productos financieros digitales o no financieros; un perfil resiliente y adaptable.

21:05

emprendedor o un emprendedor tradicional con potencial de digitalización, ya está empezando a usar productos o servicios digitales, pero aún necesita un poco de ayuda para manejarlos. O está el innovador digital, que es un emprendedor con más experiencia en digitalización. Y creemos que es importante, como mencioné antes, el mundo de las micro y pequeñas empresas en países como Colombia, pero a nivel global, son mundos completamente diferentes.

21:44

Diferentes desafíos y comportamientos, y definitivamente creemos que necesitamos entender estos perfiles para que los proveedores de servicios financieros puedan diseñar soluciones a medida que aborden las diferencias y necesidades únicas de cada grupo específico. Creemos que al identificar y separar estas necesidades, podemos impulsar la

economía digital en las pequeñas y medianas empresas en Colombia. Así que con esos resultados principales...

22:23

Me gustaría dar la bienvenida a Hans Fred L Roa para que hable un poco sobre su experiencia en el laboratorio de sentido común en Ciencias del Comportamiento y cómo esto responde a los desafíos de la volatilidad de ingresos para pequeñas y medianas empresas. Así que, por favor, Hans, muchas gracias. También agradezco a Lus por presentar algunos de los resultados de los Diarios W y a V por hablar sobre los hallazgos de la experiencia digital. Como mencionó L al principio, el objetivo de esta iniciativa de Drive Columbia es que colaboremos y trabajemos juntos.

23:01

diferentes tipos de organizaciones con distintos enfoques y marcos que pueden complementarse y ayudar a enfrentar los desafíos que tienen los MC. Lo que traemos desde el Common Sense Lab en la Universidad Duuk es un enfoque de Ciencia del Comportamiento sobre la volatilidad de ingresos. Todos ustedes probablemente se han imaginado cómo fluctúa el ingreso de estos pequeños negocios mes a mes, cómo los ingresos suben, los gastos bajan y hay muchos cambios de un mes a otro.

23:31

"De un mes a otro, de una semana a otra, y si pasamos a lo siguiente, lo que hemos estado encontrando en la literatura y en la investigación es que esa volatilidad también es un desafío comportamental. La volatilidad tiene implicaciones en la toma de decisiones para las personas que la experimentan y, además, puede afectar las decisiones financieras que tomen, lo que, en última instancia, influye en su bienestar financiero, resiliencia y estabilidad. Como se mencionó, una de las primeras cosas que encontramos es que..."

24:01

La investigación sobre la incertidumbre, y específicamente sobre la relatividad del ingreso, ha demostrado que cuando las personas enfrentan volatilidad en sus ingresos, disminuye su percepción de control y predictibilidad. Nos sentimos menos en control de nuestras finanzas y de nuestros presupuestos, y es menos probable que podamos predecir cómo será nuestro ingreso el próximo mes o cuáles serán nuestros gastos. Esto complica mucho más la toma de decisiones relacionadas con la planificación y los negocios.

24:33

Los hogares de bajos ingresos y las pequeñas empresas enfrentan estos desafíos. Lo que la investigación sobre sus comportamientos reales ha encontrado es que tienden a hacer más gastos a corto plazo y a tener un enfoque más limitado en el corto plazo en cuanto a las decisiones que toman. Es más probable que se concentren en resolver problemas específicos que están ocurriendo en el corto plazo, como el próximo mes, y es menos probable que hagan planes o tomen decisiones que les beneficien a largo plazo. Además, hay menos dinero que va a ahorros; tienen mucho menos.

25:03

Es más probable que gasten ese dinero a corto plazo, en lugar de invertirlo, pero es menos probable que tengan ahorros, aunque les vendría bien tener un colchón para prevenir altibajos en el futuro. Y el segundo elemento que encontramos en la investigación es que una de las características de la volatilidad de ingresos, o una de sus causas, son los choques financieros, y todos estamos un poco expuestos a eso.

25:32

y son vulnerables a diferentes choques financieros, ya sea por una pérdida de ingresos. Muchos de estos pequeños negocios experimentaron esa pérdida de ingresos durante la pandemia. Por ejemplo, los negocios tuvieron que cerrar, la gente consumía un poco menos y salía menos, lo que genera un choque natural en los ingresos para los pequeños negocios. De repente, esos ingresos, que ya eran inestables, bajan aún más y tienen que lidiar con eso, o si se les descompone una máquina, o se va la luz.

26:02

y eso provoca como un choque de gastos que necesitas encontrar dinero para cubrir, y como L ha mencionado antes en los diarios de encontrar, esos choques de gastos y esas necesidades de capital suelen llevar a proveedores de capital más informales y otros más formales, y eso genera otro conjunto de desafíos. Desde una perspectiva conductual, lo que pasa es que esos choques financieros pueden activar lo que se llama la mentalidad de escasez. La mentalidad de escasez es un momento en el que tenemos un recurso particular que sentimos que nos falta.

26:33

Las cicatrices y eso concentra nuestra atención y toda nuestra capacidad cognitiva en resolver ese recurso escaso, ya sea dinero, tiempo o espacio. Y eso tiene tanto un beneficio positivo como una consecuencia negativa. El beneficio positivo es que al enfocarnos toda nuestra atención en resolver esa situación escasa, es muy probable que

encontremos una solución y maneras de solucionarlo. Pero la consecuencia de eso es que, al centrarnos por completo en eso...

27:02

Cuando ponemos toda nuestra atención y esfuerzo mental en un problema, dejamos de lado otras cosas que están pasando a nuestro alrededor. Nos olvidamos de pensar en el largo plazo y en el futuro porque estamos completamente enfocados en resolver ese problema inmediato. Esto, en términos de comportamientos financieros y salud financiera, significa que la gente tiene más probabilidades de asumir riesgos más altos, especialmente para evitar pérdidas.

27:27

como cualquier otro impacto negativo en su negocio y también es más probable que se metan en problemas, ¿no? Y una de las razones es que pueden estar más dispuestos a tomar préstamos que son más caros, pero más accesibles a corto plazo. Probablemente tienen mucha menos fricción, pero también son más costosos a largo plazo, y al final eso también puede afectar otros aspectos de su negocio y de su vida financiera. Y finalmente, uno de los otros elementos que encontramos...

27:59

La volatilidad de los ingresos está relacionada con la preocupación financiera. Las personas que experimentan esta volatilidad son menos propensas a predecir sus ingresos y tienen una menor sensación de control sobre sus finanzas, lo que les lleva a preocuparse más por lo que va a pasar. Esto también les afecta en la salud. Hay evidencia que muestra que cuando la volatilidad de los pagos aumenta y los cambios son más repentinos, la gente se preocupa más, lo que genera problemas de sueño, más estrés y otros problemas relacionados.

28:31

Los problemas de salud relacionados con la reducción de horas y el aumento de la ansiedad y el estrés, y eso puede resultar en gastos aún mayores. Por ejemplo, un emprendedor tiene que alejarse del negocio para recuperarse de un problema de salud específico, y eso crea un ciclo que dificulta aún más enfrentar sus desafíos y lograr esa estabilidad. Así que, si necesitas ir al siguiente punto, también encontramos que hay una oportunidad para abordar estos desafíos en La hemos.

29:07

He estado trabajando en los últimos años con trabajadores independientes, pequeñas empresas y emprendedores, y lo que vemos es que hay una oportunidad para cambiar cómo los productos y servicios que usan estas pequeñas empresas pueden ayudarles a manejar mejor estos desafíos y abordar algunas de las barreras y problemas de comportamiento que mencioné antes. Sabemos que las organizaciones finales, y lo hemos visto al trabajar con varias de ellas en la región, valoran soluciones que realmente les beneficien.

29:33

sus usuarios y están alineados con sus objetivos comerciales, así que tenemos una oportunidad única para identificar esos puntos intermedios entre lo que ayudará a mejorar la volatilidad de ingresos y los desafíos financieros de las pequeñas empresas de Micron, y que también puede ser una solución empresarial sostenible para que las organizaciones sigan operando, escalando y maximizando ese impacto. También sabemos que las MSE son diversas y dinámicas; se mencionaron todos estos perfiles diferentes que se han identificado para las pequeñas empresas.

30:04

Entender que la heterogeneidad en una región tan diversa y única como América Latina también es una oportunidad para ver cómo podemos adaptar y diferenciar las soluciones legales para que beneficien aún más a las MSS. Y por último, uno de los grandes beneficios de esta iniciativa es que al trabajar con múltiples partes interesadas, tanto las organizaciones que están aquí en este panel como también organizaciones locales, financieras y asociaciones, queremos que esto sea una oportunidad para crear esas redes y seguir impactando.

30:37

A largo plazo, lo que queremos cambiar desde la perspectiva del laboratorio de sentido común es que queremos que esto sea una oportunidad para pasar de la forma tradicional de ayudar a la gente con sus problemas financieros, que suele ser darles más información, a enfocarnos en cambiar la situación. Sabemos que las personas ya están lidiando con poca atención, poco tiempo y múltiples desafíos, así que queremos dejar de solo informar y empezar a hacer un cambio real.

31:11

el contexto en el que están operando, y eso se traduce directamente, si pasamos a lo siguiente, se traduce directamente en diseñar mejores productos y servicios financieros que puedan simplificar y facilitar las cosas, pero que sean mejores para que las MSS

enfrenten estos diferentes desafíos financieros que están experimentando. Y si pasamos a la siguiente diapositiva, quiero mostrar dos ejemplos de cómo hemos hecho esto antes con otras organizaciones en la región, para que tengan una idea del tipo de impacto que puede traer este enfoque y qué.

31:43

Las oportunidades al trabajar con organizaciones financieras nos permiten dividir el rediseño y la innovación en soluciones financieras en grandes categorías. Hay una oportunidad para mejorar lo que ya están haciendo las organizaciones. En este primer ejemplo, el de la izquierda con Mercado Libre, trabajamos en rediseñar algunas de las comunicaciones que usaban con sus usuarios de micro y pequeñas empresas, para aumentar el acceso a opciones más asequibles y mejores.

32:14

Soluciones de crédito impactantes al conectar múltiples fuentes de financiamiento, lo que le da a Mercado más visibilidad sobre la situación financiera de los MSS. Esto ayuda a aumentar el acceso al crédito al mejorar el perfil de riesgo. La única modificación que hicimos en este caso fue ajustar las comunicaciones para resaltar que los MSC estaban muy cerca de completar el proceso de vincular una cuenta adicional. Eso es algo que llamamos sesgo de finalización, cuando estamos muy.

32:46

Cerca de completar algo, hacemos un esfuerzo extra y sentimos mucho más la urgencia de terminar esa configuración en particular. Así que al referirnos a las Comunicaciones de esa manera, logramos que los MSC vincularan una cuenta adicional, dándole a Mercado más visibilidad sobre sus finanzas y, eventualmente, acceso a créditos que podrían ayudarles a manejar su negocio mejor. Este cambio en el mensaje casi duplicó el impacto que tenía un mensaje tradicional de "así se hacen las cosas" desde el teléfono de Mar Stein, y todo a muy bajo costo para la organización.

33:18

duplicando un poco el impacto en el número de MSEs que también tuvieron acceso a una fuente de financiamiento adicional. Por otro lado, con Gliber, que es una fintech en Chile que trabaja principalmente con trabajadores independientes, lo que hicimos fue diseñar una función completamente nueva que ellos habían identificado como algo que podría ayudar a sus usuarios a ahorrar más. Así que los usuarios tenían acceso a una cuenta digital a través de G, podían recibir sus ingresos y hacer pagos en una sola cuenta digital. Era muy fácil y no tenía comisiones.

33:47

Los usuarios se dieron cuenta de que no tenían la oportunidad de ahorrar, y una de las cosas que hemos aprendido es que separar fondos en diferentes cuentas puede ayudar a la gente a ahorrar más. Así que diseñamos un fondo de ahorro adicional vinculado a la misma cuenta, sin comisiones y muy fácil de usar, para mover fondos de una cuenta a otra, separándolos y asignándolos a diferentes metas de ahorro que tengan. Esa fue la intervención más efectiva que diseñamos y probamos.

34:15

En lugar de darles a las personas la oportunidad de crear esa cuenta de ahorros si querían, dándoles un botón para activarla, creamos esa opción de ahorro por defecto para algunos de sus usuarios. Lo que vimos es que esto prácticamente duplicó el porcentaje de usuarios que tenía acceso y que eventualmente empezó a usar esa cuenta de ahorros. Así que, pequeñas intervenciones basadas en el comportamiento, como crear una función por defecto en lugar de darle a los usuarios un paso extra, hicieron la diferencia.

34:46

Para crearlo, se puede aumentar el uso de estas funciones que eventualmente les ayudarán a manejar mejor sus ingresos, y eso es lo que queremos hacer como parte de Strife. Queremos identificar esas oportunidades para mejorar y rediseñar algunas de estas soluciones financieras para que puedan beneficiar más a MSS. Con eso, creo que Luc ahora va a presentarnos algunas de las necesidades específicas que hemos estado identificando y cómo planeamos abordarlas. ¡Súper, gracias!

35:18

Tú sigue, muchas gracias. Bueno, primero que nada, gracias a nuestros socios en este esfuerzo por compartir estos valiosos insights. Luis, ¿tenías un par de diapositivas más que querías repasar antes de que sigamos? Sí, perfecto. Solo estoy tratando de explicar cuáles son las necesidades específicas, porque como Hans, Veruschka y yo presentamos en los resultados de los estudios, tenemos diferentes desafíos, pero nos gustaría llamar su atención hacia dos.

35:54

Desafíos particulares para los proveedores de servicios financieros. Hemos encontrado una oportunidad poco explorada para mejorar los servicios financieros para pequeñas empresas y microempresas. Los desafíos que hemos identificado para los proveedores de servicios financieros son varios. Uno de ellos es la falta de datos para la gestión de riesgos. El segundo, y claro, tendremos acceso a esta presentación y más detalles, estamos felices

de comentar, pero dado que se nos está acabando el tiempo, me gustaría mencionar esto brevemente.

36:28

Está relacionado con la alineación del diseño del producto. Si los proveedores de productos de servicios financieros pueden identificar los flujos de efectivo como los presentamos y la heterogeneidad que Hans mencionaba, y que planeamos ofrecer con los diferentes perfiles Pro, lo que han identificado en Foundation Capital a través de lo digital. Vemos diferentes tipos de necesidades para los M's, y con esta información pudimos presentársela a los proveedores de servicios financieros para que puedan...

37:09

Diseñar productos o productos financieros que estén dirigidos a esas necesidades específicas es otro de los desafíos que esperamos abordar con este proyecto. Y, por último, el acceso a datos no disponibles relacionados con esa heterogeneidad que mencionaba, pero también en relación con la dinámica de los negocios. Como vieron en los resultados de los diarios de pequeñas empresas, ellos experimentan alta volatilidad y situaciones completamente diferentes, pero también enfrentan desafíos críticos.

37:43

Ellos, como mencionamos, probablemente necesitan compartir información. Compartir información es un reto para ellos porque no tienen historial crediticio, y la información que tienen está con proveedores informales, que no les sirve a los proveedores de servicios financieros formales. Pero ellos tienen datos y necesitan poder ser visibles para estos proveedores. Ese es uno de los principales desafíos, pero lo que hacemos...

38:17

"Esperamos abordar en este proyecto el Segundo Desafío, que está relacionado con el diseño de productos. También mencioné, y todos hemos comentado en diferentes momentos de la presentación, que necesitamos crear servicios y productos digitales, tanto financieros como no financieros, adaptados específicamente para enfrentar esta volatilidad en los ingresos y ayudarles a crecer. Así que con este proyecto vamos a poder promover el uso de herramientas digitales y vamos a intentar."

38:49

"Para diseñar Pilots H en Pro en innovación de productos y finalmente proporcionar datos para ayudarles a mejorar la gestión de la liquidez, vemos que nuestra colaboración con proveedores, y creo que había una pregunta en el chat, nuestra asociación con



proveedores o instituciones financieras nos ayudará a identificar herramientas alternativas que también pueden ayudar a estos negocios a mejorar su visibilidad ante los bancos y los proveedores de servicios financieros y a gestionar la liquidez. Así que, con esto, estoy feliz de cederles la palabra."

39:31

Perfecto, muchas gracias Lia. Bueno, de nuevo, muchísimas gracias a nuestros socios por compartir todas estas ideas en un momento tan corto. He puesto un par de enlaces en el chat para leer más sobre algunas de estas iniciativas. Sus contribuciones han sido y son realmente críticas para dar forma a lo que estamos llamando "Strive", que es un programa global que dirige el Centro para el Crecimiento Inclusivo de MasterCard, y estamos construyendo este programa enfocado en la digitalización de micro y pequeñas empresas, así como para ayudar.

40:06

mitigar desafíos como la volatilidad de ingresos de la que han estado escuchando. Si pueden pasar a la siguiente diapositiva, nuestro objetivo realmente, y espero que haya quedado un poco más claro a medida que hemos avanzado en estas presentaciones, es que estamos comenzando esta nueva iniciativa y lo que queremos es que los servicios financieros digitales realmente funcionen para esas pequeñas empresas. Eso significa enfocarnos en resultados medibles y asegurarnos de que estén alineados con las experiencias reales de negocios. Queremos escuchar de ellos.

40:39

Las empresas mismas, y también aprovechando herramientas innovadoras como algunas de las que escucharon del Common Sense Lab sobre la Ciencia del Comportamiento, sobre cómo lograr mejoras significativas en el bienestar financiero. Pueden pasar a la siguiente diapositiva. Esto es un esfuerzo intersectorial. Esta iniciativa la lanzamos públicamente hace un par de semanas, pero en realidad es un esfuerzo de colaboración que abarca los sectores público, privado y social, y juntos lo que hacemos es...

41:14

"no solo va a proporcionar acceso a estas herramientas digitales de las que hemos estado hablando y financiando, sino que también ofrecerá la capacitación y el apoyo necesarios para ayudar a las empresas en su transformación digital, de modo que puedan seguir siendo efectivas y eficientes. La experiencia de nuestros socios en estas diferentes áreas es realmente crucial para asegurar que haya un recorrido fluido y efectivo para estas pequeñas empresas. Y hemos aprendido mucho desde el inicio de la pandemia."

41:46

Como escucharon de Vushka, durante nuestro programa digital, y basándonos en esas lecciones, seguimos construyendo sobre este trabajo. Pueden pasar a la siguiente diapositiva. Pero, bueno, las pequeñas empresas son solo un lado de la ecuación, y un lado muy importante, pero los proveedores de esos servicios financieros digitales y herramientas digitales son otra parte clave de esa ecuación. Así que, como nuestros socios han destacado, especialmente Luce de...

42:18

Es esencial que no hagamos suposiciones sobre cuáles son las necesidades de las pequeñas empresas. Estamos basándonos en el trabajo de Small Firm Diary. También puse un enlace en el chat a parte de ese trabajo inicial del que Loose seguirá construyendo. La idea es compartir estos datos útiles con los proveedores para que puedan entender mejor y atender las necesidades únicas de los diferentes segmentos de pequeñas empresas. Loose te dio un vistazo a algunos de esos puntos.

42:46

"tipologías y perfiles que están creando alrededor de las micro y pequeñas empresas. Puedes ir a la última diapositiva y, mirando hacia adelante, nuestra ambición es repensar un poco las soluciones digitales y de crédito para pequeñas empresas. Vamos a trabajar con Hans y el equipo del Laboratorio de Sentido Común, en colaboración con Luce, Anif y el equipo de NYU, así como con Fundas Capital. Ellos van a involucrarse y ya se han estado relacionando con una comunidad más amplia de proveedores de servicios financieros."

43:19

obviamente aprovechando la red de MasterCard también para repensar cómo abordamos los productos de crédito para pequeñas empresas, ya sabes, va a abarcar desde la creación de kits de herramientas hasta talleres y grupos de trabajo. Vamos a apoyar el diseño de soluciones que realmente intenten satisfacer las necesidades cambiantes de las pequeñas empresas. Esa es la ambición, es una visión bastante ambiciosa que vamos a impulsar en los próximos años y realmente estamos comprometidos con ello.

43:49

Estoy emocionado de ver cómo estos esfuerzos van tomando forma. También voy a poner en el chat un poco de información sobre la iniciativa Strive Columbia. Estamos ansiosos por seguir aprendiendo más, así que por favor, participen con nosotros. Ahora te regreso la palabra para que puedas cerrar, gracias a todos y gracias nuevamente. Como mencionamos, nuestro objetivo principal en este proyecto es ayudar a identificar qué

acciones deberíamos empezar a implementar para impulsar la digitalización de las pequeñas y medianas empresas y cómo hacerlo.

44:29

Para ayudarles a mitigar el impacto de la volatilidad de ingresos, con esto cierro esta sesión. Quiero agradecer, por supuesto, a nuestro panelista Hans Verou Kalo y a toda la gente que está conectada y que escuchó nuestras presentaciones. Gracias, Diana, por tus comentarios y preguntas. Si tienen más preguntas, estamos muy contentos de hacer seguimientos, ya sea por llamadas o correos. Gracias a todos ustedes.