

# The Key Ingredient to Inclusive Technology Design: Humanity – 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

La discusión se centra en la importancia del diseño centrado en las personas en la tecnología inclusiva, especialmente en los servicios financieros para poblaciones vulnerables.

## Aspectos destacados

-  Diseño Centrado en las Personas: Poner a la gente en el centro del diseño tecnológico aumenta la relevancia y el impacto.
-  App DreamSave: Una herramienta que digitaliza los libros de cuentas de grupos de ahorro, mejorando la eficiencia del tiempo y el acceso financiero.
-  Información Basada en Datos: Utilizar datos para crear sistemas de alerta temprana sobre la salud financiera en comunidades vulnerables.
-  Desarrollo Iterativo: Un enfoque de prototipado rápido asegura que la app cumpla con las necesidades de los usuarios a través de pruebas en el mundo real.
-  Integración de IA Generativa: Chatbots como Ulangi brindan a los agricultores asesoramiento agrícola oportuno a través de plataformas accesibles.
-  Enfoque en la Privacidad de Datos: Los usuarios controlan sus datos, eligiendo compartirlos para protegerse contra el mal uso.
-  Alianzas Sostenibles: Colaboraciones con proveedores de servicios financieros mejoran la viabilidad a largo plazo de la tecnología.

## Perspectivas Clav

-  Empoderamiento de Comunidades: La tecnología inclusiva fomenta el empoderamiento al garantizar que las soluciones se ajusten a las necesidades específicas de los usuarios, promoviendo la educación financiera y el acceso.
-  La Tecnología como Habilitador: Herramientas como la app DreamSave ejemplifican cómo la tecnología puede agilizar procesos, haciendo los servicios financieros más accesibles para grupos marginados.
-  Impacto de la IA Generativa: La integración de la IA en los consejos agrícolas mejora la productividad y resiliencia de los pequeños agricultores al proporcionar apoyo y orientación instantánea.

- 🔍 **Gestión de Riesgos:** Abordar las preocupaciones sobre la privacidad de los datos es crucial para generar confianza; los usuarios deben sentir seguridad al compartir su información.
- 🇪🇺 **Sostenibilidad de las Soluciones:** Asegurar la longevidad y fiabilidad de la tecnología es vital; las alianzas con organizaciones establecidas pueden ofrecer el respaldo necesario.
- 🎮 **Participación del Usuario:** Experiencias positivas de los usuarios, como funciones de gamificación, pueden aumentar la adopción y satisfacción con las soluciones tecnológicas.
- 🤝 **La Colaboración es Clave:** Trabajar junto a organizaciones locales y usuarios asegura que la tecnología sea no solo efectiva, sino también culturalmente relevante y sostenible.

## Transcript

00:16

Gracias por acompañarnos en esta sesión sobre el ingrediente clave para un diseño de tecnología inclusiva: la humanidad. Soy Mary Pat McVay, gerente senior de investigación y conocimiento en Opportunity International. Hoy me acompaña mi colega, el Dr. William Derban, jefe de programas y asociaciones de nuestro grupo de Innovaciones Digitales, y desde Vision Fund tenemos a Lisa, directora de conocimiento inclusivo, y a Henrik Esbensen, cofundador y director técnico de DreamStart Labs. Muchas gracias a estos líderes tan experimentados.

00:51

Para involucrarnos en esta discusión, nos enfocaremos en cómo centrar a las personas en el proceso de diseño tecnológico resulta en aplicaciones tecnológicas relevantes, escalables y de impacto. Las soluciones de alta tecnología están ayudándonos a superar barreras para lograr la inclusión financiera de poblaciones excluidas que viven en la pobreza. En solo un año, la inteligencia artificial generativa ya nos ha ayudado a repensar gran parte de lo que hacemos en el planeta, y el aprendizaje automático mejorado está reduciendo drásticamente los tiempos de procesamiento.

01:25

Y un enfoque en el acceso digital puede transformar la manera en que las naciones de bajos y medianos ingresos hacen negocios en los próximos años. Estos avances y la creciente digitalización de las técnicas analógicas van a crecer a pasos agigantados, con un impacto que solo estará limitado por nuestra propia imaginación. La verdadera

pregunta es cuáles serán las intervenciones más efectivas y con mayor impacto para nuestros clientes objetivo. Para saberlo, necesitamos opiniones, opiniones humanas. Así que empecemos contigo, Lisa y Henrik, cuenten sobre la app DreamSave.

02:01

que digitaliza los libros de cuentas de los grupos de ahorro, ahorrando a las mujeres tiempo valioso, fortaleciendo la solidaridad del grupo y ayudando a los grupos a conectarse con las finanzas formales. Entonces, Lisa, ¿cómo terminó Vision Fund persiguiendo la digitalización de los grupos de ahorro? Gracias, Mary. Nuestro proceso de diseño comenzó con una evaluación en 2018 de los grupos de ahorro en comunidades receptoras de refugiados en la región de West Nile, Uganda. La evaluación reveló que los grupos de ahorro de los refugiados y de los anfitriones enfrentan desafíos similares, aunque les gustaban sus grupos de ahorro y la manera en que...

02:37

Funcionaban, y en su mayoría estaban bien, pero realmente estaban luchando con fondos insuficientes en su grupo para capitalizar adecuadamente sus negocios. No tenían fuentes alternativas de financiamiento porque no había proveedores de servicios financieros cerca. Los costos para viajar a otro lugar y acceder a financiamiento eran muy altos, y la mayoría de ellos no cumplía con los requisitos de elegibilidad de la mayoría de los proveedores de servicios financieros. Desde el lado de los proveedores de servicios financieros, los principales desafíos eran...

03:09

los altos costos de atender a grupos en áreas remotas y los altos costos de obtener información para evaluar la solvencia crediticia de los grupos o de sus miembros, así que decidimos acercarnos a la gente donde estaban y aprovechar lo que ya estaba funcionando bien. Los grupos de ahorro ya estaban prestando con sus propios ahorros, solo necesitaban un poco más de dinero. Entonces decidimos que íbamos a basarnos en esos procesos conocidos y el préstamo iría a la caja del grupo en lugar de a individuos, así eliminábamos esa necesidad.

03:42

Evaluaciones que consumen mucho tiempo de individuos y en lugar de eso necesitábamos desarrollar un método para evaluar la calidad del grupo en sí, y para eso teníamos que introducir tecnología. Así que inicialmente trabajábamos con grupos que aún usaban libros de contabilidad en papel. Empezamos a introducir aplicaciones móviles, dinero móvil para los desembolsos y el reembolso, y monitoreo móvil para

asegurarnos de que se cumplieran los protocolos. Aún así, seguía siendo bastante intensivo en tiempo, ya que requería varias visitas para recopilar la información de los grupos.

04:13

"La digitalización de los registros del grupo fue realmente un paso natural para nosotros. Tener los registros digitalizados permitiría al proveedor de servicios financieros ver qué grupos cumplían con los criterios de elegibilidad antes de que siquiera salieran al campo. Ahí fue donde empezamos a trabajar de cerca con Dream Start Labs en la app DreamSave. Genial. Y entonces, Henrik, ¿cómo hizo Dream Start Labs para poner a la gente en el centro al diseñar la app DreamSave? Sí, gracias, Mary Pat. Antes de responder eso directamente, déjame dar un poco de contexto sobre qué es."

04:48

Hemos desarrollado la solución Dream Safe, que tiene dos partes. Hay una app para Android que digitaliza el grupo, básicamente funciona como un libro de registro digital que maneja toda la reunión. Luego, hay un portal web para que las ONGs puedan ver los datos de sus grupos. Juntas, a estas dos piezas les llamamos DreamSave y estamos trabajando en aproximadamente 30 países con varias ONGs. La app soporta 22 idiomas y estamos cerca de tener 20,000 grupos.

05:24

Usando la app en general, eso corresponde a unos 400 mil miembros individuales, así que ese es el contexto para tratar de responder tu pregunta. Hablemos de cómo desarrollamos este sistema. Aplicamos un enfoque que se conoce como prototipado rápido, algunos lo llaman "fallar rápido". Es básicamente un enfoque científico para desarrollar un producto de software. No es una idea nueva, viene de un libro de Eric Ries, "The Lean Startup", que publicó por primera vez en 2011.

06:01

La idea es que sigas este proceso: primero defines una hipótesis sobre cómo funcionará alguna característica o alguna parte de tu producto, y también cómo reaccionarán los usuarios a eso. Luego, construyes un prototipo mínimo necesario para probar esta hipótesis y haces un experimento, probándolo en el campo con usuarios reales. Después, analizas los resultados y refinás tu hipótesis, y sigues iterando.

06:36

A veces tienes que desechar la idea que tenías y pensar en una hipótesis completamente nueva. En el caso de DreamSave, hicimos varios viajes a Tanzania, trabajando desde el principio con futuros usuarios reales. Llevamos con nosotros a expertos en diseño centrado en el ser humano y nuestros primeros prototipos, cuando digo que involucramos a los usuarios desde el principio, lo digo en serio, fue muy temprano. Los primeros prototipos eran maquetas de papel, no teníamos una app en absoluto. Luego, se lo mostramos a usuarios reales.

07:10

y observa cómo interactúan con el prototipo, la gente toma muchas fotos, videos, eh, y luego vuelve a casa a analizar todos los datos, eh, normalmente descartan la primera hipótesis que teníamos, ¿verdad? Y luego proponen una nueva y así sucesivamente. Esto es bastante caro, como te puedes imaginar, con los viajes, y es lento, pero al final lleva a una app que funciona, así que vale la pena. Y, eh, cada vez que hemos evaluado si alguna hipótesis es cierta o no, pasamos por eso y la comparamos.

07:45

"En contra de como cinco principios de diseño, tiene que ser simple, tiene que ser intuitivo, eso es bastante obvio, supongo, pero queremos algo más alto que eso. Tiene que ser agradable y para llegar a ese nivel gamificamos las cosas, hacemos celebraciones cuando la gente alcanza ciertos logros. Tiene que ser empoderador, así que estableces metas, por ejemplo, cuánto quieres ahorrar y las vas revisando para ver cómo te va. Y por último, pero lo más importante en cierto sentido, tiene que ser escalable, para que puedas llegar a muchos."

08:19

"Muchas personas, y si no cumples con uno solo de esos criterios, entonces es volver a empezar, y comenzamos de nuevo. La buena noticia es que al final, cuando tengas una versión final de una función en el producto real, sabemos que funciona desde el primer día porque lo desarrollamos así. Maravilloso. Entonces, Lisa, ¿puedes contarnos un poco sobre cómo se está utilizando DreamSave en la práctica? Claro, muchas gracias. Actualmente, estamos implementando DreamSave en todos los lugares donde ofrecemos nuestro producto de préstamo Cashbox."

08:54

Llamamos rápido para acelerar la transformación de grupos de ahorro financieros y vamos a aprovechar DreamSave en mercados donde Vision Fund no tiene presencia, para atraer y capacitar a otros proveedores de servicios financieros a que presten a esos grupos. La

disponibilidad de datos y la visibilidad sobre lo que realmente hay en el mercado de grupos de ahorro y cómo están funcionando está resultando muy atractiva para otros proveedores de servicios financieros también. Actualmente, nosotros mismos somos Vision Fund.

09:26

"prestando a más de 11,000 grupos en 10 países, y con ese préstamo de caja siendo el producto de más rápido crecimiento en el portafolio de nuestras IMF. Estamos muy emocionados de seguir implementándolo cada vez más y aprender de los datos que proporciona Dreams para poder desarrollar sistemas de alerta temprana basados en datos que nos ayuden a detectar cuando un grupo o una región en particular está enfrentando estrés o problemas, y poder intervenir con una respuesta de apoyo. Estoy en Gambia esta semana."

10:02

Hemos estado usando datos grupales para entender el impacto de la sequía y tratar de diseñar una respuesta de recuperación. Aunque D save aún no se ha implementado totalmente aquí, hemos tenido que hacer un análisis más manual. Pero lo que he podido apreciar a través de este proceso es que cuando la función de guardado esté completamente implementada aquí, vamos a poder juntar este tipo de datos en un informe en solo unos minutos y monitorear la situación de manera activa. ¡Wow, eso es fabuloso! Muchas gracias.

10:33

Oportunidad Internacional también está ayudando a grupos de ahorro a digitalizarse usando DreamSave, y actualmente estoy haciendo una evaluación en seis países. Los beneficios para el grupo son cada vez más relevantes y evidentes, especialmente en cuanto al ahorro de tiempo y la mayor precisión en los registros. La gente dice que esto les da mucha más confianza en el grupo y están ahorrando más gracias a eso. Y tengo que decir, Hendrik, que el factor de satisfacción siempre se menciona; a la gente le gusta.

11:09

"Consiguiendo estrellitas, reciben estrellitas si logran sus metas y a veces, si alcanzan una gran meta, les ponen una canción, así que siempre mencionan eso también. Creo que el factor de deleite es más importante de lo que yo habría pensado, siendo un poco techie. Además, quiero hablar sobre otra innovación que hemos estado implementando, que es una solución de chatbot de IA generativa y se llama Ulangi, que significa 'asesor' en el idioma chichewa de Malawi, que es donde hemos hecho las pruebas. Y lo que hace Ulangi es..."

11:46

Como dije, es un chatbot de IA generativa y se usa para dar información y consejos a los agricultores a través de asesores comunitarios que lo utilizan en sus smartphones, conectándose por WhatsApp. Así que, William, ¿puedes compartir con nosotros el proceso de diseño centrado en el ser humano y contarnos sobre el progreso de Ulang Gizzy hasta ahora? Sí, muchas gracias, alcalde P. Y sí, nos gusta mucho usar DreamSave Up; realmente ha ayudado a nuestros agricultores. Entonces, Oportunidad Internacional...

12:23

"Sabes que tenemos un poco más de 50 años y a lo largo de los años hemos atendido a cerca de 20 millones de clientes. La innovación siempre ha sido parte de nuestro camino, pero nos damos cuenta de que con las nuevas tecnologías que están surgiendo, podemos encontrar nuevas formas de atender a la gente y usar la tecnología para derribar las barreras que incluso hace cinco años no podíamos superar. Así que hace un par de años comenzamos lo que llamamos un proceso de visión."

12:56

Así que nos enfocamos en nuestros clientes, ¿sabes? Y los entendemos mejor a través de un proceso de diseño centrado en las personas. En ese proceso, seleccionamos varias personas, que usamos para tener una comprensión más profunda de nuestros clientes y ver cómo podemos servirles realmente, usando la tecnología como una herramienta. Una de nuestras personas clave es una agricultora pequeña llamada Fostina, que estaría usando nuestra app DreamSave. Fostina es parte de nuestro programa de Agri Finance y actualmente trabajamos en unos siete países en África.

13:31

"colaboramos con alrededor de 24 FSPs para proporcionar capital y capacitación a los agricultores. Creo que hemos llegado a casi 400,000 agricultores y a lo largo de los años hemos facilitado alrededor de 440 millones en préstamos. Alcanzamos aproximadamente 1.24 millones de hogares y Fortina es parte de esto. Pero a pesar de este alcance e impacto, seguimos sintiendo que necesitamos encontrar nuevas maneras de entender mejor a Fortina. Así que un grupo de nosotros viajamos a Malawi, de manera similar a como Henrik fue a Tanzania, solo para tratar de entender cuáles eran sus necesidades."

14:07

Pasamos por un proceso muy similar y simplemente les hicimos preguntas, ya sabes, sobre cuáles son sus principales desafíos. Como banquero, pensé que dirían "necesitamos más préstamos", pero en realidad dijeron: "¿qué debo cultivar?" Eran

preguntas muy básicas y nos sorprendió, ya que pensamos que era una pregunta sencilla. Pero, con los años, el ciclón Freddy había arrasado sus cultivos y el clima está cambiando, ¿sabes?

14:35

"Ante sus ojos, los patrones de lluvia están cambiando y están surgiendo nuevas enfermedades, así que para ellos es crucial saber qué plantar, cómo identificar las enfermedades y cuándo sus plantas están estresadas, es tan importante como conseguir un préstamo. Pasamos por un proceso muy similar, con papel, tratando de averiguar cómo podíamos hacer que ellos experimentaran una forma de obtener esta información. Luego, no mucho después, lanzaron Chat GPT y decidimos: 'Espera, probemos esta solución, veamos cómo reaccionan!'"

15:08

esto y todos estábamos escépticos, pensamos que tal vez no lo harían y es increíble cuando lo presentamos, todos se lanzaron, estaban ansiosos haciendo preguntas, ya sabes, y una persona preguntó sobre una enfermedad que tenía. El chat Bo respondió y ella dijo de inmediato: "¿cuándo puedo tener esto? porque si hubiera tenido esta información, mis cultivos no se habrían muerto". Y sé por el tecnólogo Henrik que cuando escuchas un apoyo así, es tu luz verde, así que seguimos adelante.

15:38

En realidad, construimos este bot utilizando fuentes confiables de Agricultura, y hablaremos un poco más sobre eso. Lo traducimos al chicha, que es el idioma local, y luego a WhatsApp, porque es más fácil para la gente acceder sin tener que usar una nueva app o algo así. Luego lo llamamos Longi, como dijo Mary. Entonces, ahora podían hacer preguntas y obtener respuestas, pero nos dimos cuenta de que los agricultores no tienen smartphones, así que eso fue un reto. Por eso tenemos nuestro apoyo para los agricultores.

16:11

"Estos son agentes que son agricultores que entrenamos nosotros mismos. Tenemos unos 2,000 en nuestros mercados y les proporcionamos smartphones porque ellos entrenan a otros agricultores. Entonces dijimos, esperen, usemos a estos agentes como un apoyo humano y eso es importante por dos razones: primero, resolvemos el problema de la falta de teléfonos, porque ahora ellos tienen un celular. Ellos reciben las preguntas de los agricultores y luego les dan las respuestas. Así que, aunque el agricultor no tenga un smartphone, al menos puede usar el de su agente."

16:38

"agente de soporte y, en segundo lugar, genera confianza entre el agente de soporte y los agricultores, y también fortalece su confianza en la tecnología. Es interesante que para los grupos que estamos usando DreamSave, ya han tenido contacto con algún tipo de tecnología; ya están usando el teléfono para digitalizar sus procesos. Cuando añadimos esto, fue fácil, lo entendieron porque ya estaban acostumbrados a hacer cosas con el teléfono. Así que creo que, a medida que empezamos..."

17:11

"Ofreciendo soluciones digitales, a medida que avanzamos se vuelve más fácil y mejor. Hicimos una prueba hace unos tres meses con 150 agentes de apoyo a agricultores y funcionarios de extensión del gobierno, y los resultados fueron muy positivos. Más del 80% de sus consultas fueron respondidas, y realmente querían compartirlo. Estuve en Ghana probándolo y ya quieren empezar a compartir la aplicación, aunque les pedí que esperen un poco. También les encanta esta función en la que pueden tomar fotos de un cultivo."

17:43

de una planta, y les dice qué planta es y qué tipo de enfermedad tiene, así que eso también es un gran plus. Al menos para los agentes de extensión, les ahorra tiempo, pero más importante aún, les evita la vergüenza de decir que no saben. Nadie quiere que les pregunten y responder que no saben. El chatbot siempre encuentra alguna respuesta. Los costos para los usuarios son más bajos porque estamos usando una plataforma de WhatsApp, y ahora estamos haciendo pilotos similares en Ghana y en Kenia, y creo que, ya sabes.

18:14

Es tan interesante ver cómo están abrazando esta tecnología para mejorar sus vidas, ¡es fabuloso! Gracias por compartir eso, William. Y, bueno, tuve una experiencia en Ulangi que fue hermosa y me tocó el corazón, en Malawi en agosto. Sabes, cuando vas a visitar un grupo de ahorros, la gente es tan acogedora, y las mujeres suelen cantar canciones cuando llegas. Así que estoy escuchando esta canción y, por lo general, no tengo idea de qué están cantando, pero yo...

18:53

"Escuché que habían escrito una canción sobre la aplicación, así que ese es mi nuevo indicador de rendimiento. Sabes que tu tecnología es exitosa si alguien le escribe una canción. Hay mucha energía positiva alrededor de la tecnología, lo cual es genial porque creo que las posibilidades son realmente grandes, pero también sabemos que hay

muchos riesgos involucrados, especialmente para los usuarios que son nuevos o menos educados. Entonces, William, ¿cuáles han sido algunos de los riesgos con la adopción de tecnología y cómo hemos estado mitigándolos?"

19:30

Sí, creo que con la inteligencia artificial el mayor riesgo, o uno de los principales riesgos, es la alucinación. Si no pones material auténtico, solo te dará lo que saca de internet. Y esto es agricultura, sabes, se trata de los medios de vida de las personas, no puedes darte el lujo de darles información incorrecta. Así que realmente nos tomamos nuestro tiempo y conseguimos fuentes del Ministerio de Agricultura, su libro, que es donde está toda la información agrícola, y luego lo metimos en nuestro chatbot, ya sabes.

20:02

Lo que llamamos un modelo de recuperación RAG es nuestro modelo de generación aumentada, así que solo toma información de esta fuente. Si le preguntas quién es el presidente de Malawi, te dirá que no lo sabe, pero te preguntará qué quieres saber sobre un GRE. Mucha gente nos estaba preguntando cómo encontrar un buen esposo o una buena esposa, y te dirá que no puede ayudarte con eso, ya sabes. Así que el material de origen es realmente importante. La segunda cosa es el fraude y el crimen. Estuve en una conferencia a principios de este año y el cibercrimen fue un tema.

20:31

Es como si hubiera una guerra cada vez que introducimos tecnología en estas comunidades, ¿sabes? Siempre aparece alguien que encuentra formas negativas de usarla. Por eso, nos enfocamos mucho en la alfabetización digital. De nuevo, nuestra atención está en cómo ellos experimentan el conocimiento y el aprendizaje. Henrik habló sobre la música y ese factor, que es muy importante. La pregunta es cómo asimilan el aprendizaje. Así que eso es lo que hemos hecho: videos, caricaturas y cosas así para explicar.

21:04

cosas complejas como la privacidad de datos y la seguridad, pero sentimos que realmente necesitamos hacer más y encontrar nuevas formas de hacer que la gente, eh, experimente conocimiento, información y consejos. No tiene que ser solo leer un libro o ver videos; podría haber diferentes maneras en que la gente use la tecnología para transformar sus vidas. Así que estas son las dos áreas que hemos identificado y en las que estamos trabajando. Gracias, muchas gracias, y, eh, volviendo a DreamSave y el...

21:35

El tema de la privacidad de los datos y, bueno, los grupos con los que hablamos, varios de ellos estaban bastante escépticos, o algunos de sus miembros eran muy escépticos sobre adoptar DreamSave al principio, pensando que les costaría dinero por cada transacción, que su dinero podría desaparecer, que les robarían la identidad. La verdad es que me impresionó el nivel de conciencia que tenía la gente, pero eso se convirtió en un tipo de miedo. Entonces, me pregunto, ¿cuáles son algunos de los riesgos? ¿Qué otros tipos de riesgos has visto?

22:10

"Me encontré con el sueño de guardar, eh, y ¿cómo han estado manejándolo? Esa es la pregunta para mí. Creo que sí, está bien, no quiero robarle a nadie su espacio, así que creo que ustedes dos tienen comentarios sobre esto. Yo también quiero comentar en este contexto del sueño de guardar. Diría que el mayor riesgo es exactamente de lo que ya estás hablando, Mary. Se trata de compartir datos y de cómo se está usando la información personal de la gente. Es evitar que se use de una manera, ya sabes, mala, para explotar o algo así."

22:46

Aprovechar a los usuarios finales y, como ya mencionaste, esto siempre es importante, pero es especialmente crucial para nuestros usuarios finales porque, en promedio, son mucho más vulnerables. Simplemente no están acostumbrados a navegar en el mundo digital. Así que hay muchas cosas que se pueden hacer al respecto. Déjame hablarte de dos cosas que estamos haciendo. La primera es, bueno, quién controla los datos, eso es muy importante, y quién posee los datos, ¿verdad?

23:22

Y, eh, Dream Start Labs no posee los datos, y nuestros socios de ONG tampoco. Los datos son de los usuarios finales, y nosotros les damos el control. La forma en que funciona esto es que cada usuario de la app tiene que aceptar explícitamente compartir sus datos. Si no has aceptado, si no tomaste esa decisión, entonces tus datos se anonimizan. Eso significa que tus transacciones están ahí, pero no se puede identificar a la persona que hizo esa transacción, así que tú eres anónimo. Esto es en realidad un poco contracultural, está al revés de lo que suele ser.

23:56

sucede en el mundo en general y sabemos cómo funciona, ¿verdad? tus datos se comparten a menos que decidas no participar y, de hecho, en muchos casos en la vida real no puedes optar por no participar. nosotros estamos tratando de hacer todo lo

contrario. el segundo asunto que creo que vale la pena mencionar aquí tiene que ver con los proveedores de servicios financieros. muchos de nuestros socios de ONG, Lisa y William, han hablado sobre este trabajo con los proveedores de servicios financieros y de colaborar con ellos para ofrecer productos financieros a...

24:32

Los miembros del grupo de ahorros, cuando un socio de DreamStart Labs quiere hacer eso, haremos una revisión profunda de esos FSPs, solo para hacer lo que podamos para asegurarnos de que el FSP se comporte de una manera que consideremos ética y beneficiosa para los grupos de ahorro y los usuarios finales. Esto, diría yo, es muy contracultural. Todos conocemos las grandes plataformas que hay, así que tomemos X como ejemplo, ¿verdad? El antiguo Twitter, ellos dicen explícitamente que realmente no es su problema lo que se haga en su plataforma.

25:10

Si alguien anima a hacer algo que es malo para la sociedad, como cometer delitos o lo que sea, su postura es que eso no es asunto nuestro y que no hay nada que podamos hacer. Nosotros tomamos un enfoque totalmente opuesto, así que estamos comprometidos a hacer todo lo posible para asegurarnos de que el uso de nuestra plataforma solo facilite cosas que sean beneficiosas para los usuarios. Y eso, por cierto, también aplica a la próxima fase de DreamStart.

25:45

"desarrollo, así que en este momento estamos trabajando para crear algunas capacidades generales que faciliten la entrega de servicios financieros a los grupos de ahorro. Estamos haciendo varias ofertas y la primera de ellas, como mencionó Lisa antes, es que estamos colaborando con Vision Fund para ofrecer préstamos a nivel de grupo. Ofertas como esa y futuras estarán sujetas al mismo proceso, y eso ya está en marcha. Vamos a evaluar muy cuidadosamente a los proveedores de servicios financieros y haremos todo lo necesario."

26:23

"Está en nuestras manos asegurarnos de que todo lo que se ofrece realmente sea un beneficio para los usuarios. Genial. Lisa, ¿quieres añadir algo desde tu punto de vista sobre el riesgo y la gestión de riesgos con los grupos? Sí, muy brevemente, aunque en teoría los datos que estamos recibiendo de Dream Safe nos permitirían tomar decisiones de préstamo a distancia y quizás hasta de forma automática, no estamos yendo por ese camino, al menos no todavía. No solo creemos que es importante validar los datos en la aplicación, sino que también..."

26:57

Creo que es muy importante tener eso en cuenta. Actualmente, tenemos agentes de campo que entrenan a grupos sobre educación financiera, especialmente en cómo manejar deudas. Solo después de que estemos seguros de que todo el grupo entiende los riesgos y responsabilidades, hacemos una votación secreta, que necesita el consentimiento unánime de todos los miembros para tomar el préstamo, y eso es realmente para su protección. ¿Podríamos imaginar que algún día todo esto se podría hacer de manera remota a través de educación y votación por teléfono móvil? Quizás, pero...

27:26

En esta etapa, donde tanto la tecnología como el acceso a servicios financieros formales son tan nuevos para esta población tan vulnerable, no estamos seguros de que sea sensato hacer que sea muy fácil obtener un préstamo solo con hacer clic en unos pocos botones. Y aunque tuviéramos los datos para tomar la decisión de manera totalmente automática, quizás no deberíamos hacerlo en este momento. Por eso, vemos que la relación humana y el apoyo siguen siendo esenciales mientras los grupos dan estos primeros pasos en este mundo digital y en el mundo de los servicios financieros formales.

27:56

Genial, tenemos un comentario y una pregunta en el chat sobre uno de los riesgos que nuestros grupos también están planteando, que es cómo asegurarnos de que esta tecnología esté disponible a largo plazo para los clientes. Algunas de nuestras grupos de ahorro con los que trabajamos están llevando libros de papel junto con Dream Safe porque les preocupa que Dream Safe pueda desaparecer. Y algunas organizaciones piensan que es mejor desarrollar nuestra tecnología internamente y no usar empresas externas para tener la seguridad de que...

28:34

La app va a estar ahí, así que, eh, tal vez alguno de ustedes podría, eh, hablar sobre este tema de la sostenibilidad de la tecnología a lo largo del tiempo. Yo puedo dar mi opinión al respecto, es una gran pregunta y es súper importante, ¿verdad? Porque a menudo se olvida que uno de los factores más importantes al tratar con cualquier empresa de tecnología es si va a estar aquí mañana, mañana. Porque ya saben, las startups, estamos quemando efectivo, ¿no? Así que, ¿cómo pueden saber que, en nuestro caso, simplemente estamos...

29:06

Estoy súper afortunado de que el Vision Fund va a ser el dueño de Dream Start Labs muy pronto, en un mes o dos, espero. Eso significa que tenemos un respaldo financiero sólido. El problema que está planteando esa persona en la audiencia nos afectó en el pasado; pudimos haber fracasado, pero no lo hicimos, y con el Vision Fund no lo haremos, porque ahí está el respaldo financiero. Y al mismo tiempo, Dream Start Labs seguirá como una empresa independiente.

29:44

La compañía, así que el fondo Vision es el dueño, pero nosotros seguimos operando completamente de manera independiente, así que estamos bien en ese aspecto ahora. Pero en el pasado no siempre fue así, y así es como van las cosas. Bueno, adelante, William, solo quería añadir algo sobre eso, porque parte de la cuestión, y he puesto una respuesta en el chat, es cómo decides si construir o comprar por ti mismo. Y he dicho que primero, tú como SSP o banco, tienes que pasar por tu propio proceso.

30:22

Tienes que decidir para quién quieres ofrecer la solución y qué desafío estás realmente abordando, así que haz tu tarea. Luego, sal al mercado y verifica si ya hay una solución para eso. Si no la hay, pues sí, piensa en construir una. Pero si ya existe, puedes usar esa solución, solo asegúrate de que esté alineada con tu misión, eso es muy importante. Nosotros, en OI, estamos usando Dream Start y LA porque la forma en que Henrik explicó cómo surgió la app es la misma manera en que lo haríamos nosotros.

30:52

Han hecho el trabajo que nosotros haríamos y ya están bastante adelantados, así que ¿por qué construir una app similar cuando podemos usar la que ellos ya han hecho? Pero lo importante es que estemos alineados en la misión, porque si no, no va a funcionar. Ellos construirán de una manera y no podremos usar su app si no está hecha para el tipo de persona que también nos interesa. Así que diría que primero tienes que aclarar lo que realmente quieres. Gracias, y también lo que el cliente.

31:22

quiere y de eso se ha tratado toda esta sesión, así que lo has resumido perfectamente, William. Muchas gracias a todos ustedes por compartir sus experiencias y a la audiencia por participar. Si quieren saber más sobre estas innovaciones, echen un vistazo a los documentos y enlaces que están en la descripción de esta sesión. Muchas gracias a todos, gracias, gracias.