

Strive México

Laboratorio de resiliencia

Exploración 2

Potenciando la digitalización en las
MYPES a través del Índice de
Apropiación Digital

Enhancing MSE digitalization
through the Digital Stickiness Index

31 de agosto 2023



strive

| BFA GLOBAL

Red de aprendizaje

Laboratorio de resiliencia de MYPES

NUESTRO OBJETIVO

Buscar, identificar, consolidar y difundir activamente conocimientos y aprendizajes clave de numerosas iniciativas que apoyan la digitalización de las MYPES, construyendo una comunidad de aprendizaje activa entre múltiples actores* en torno a los caminos exitosos hacia la **resiliencia** de las MYPES.

To actively pursue, identify, consolidate, and disseminate key insights and learnings from numerous initiatives that support MSE digitalization, building an active learning community among multiple stakeholders around successful roads to MSE resilience.



*Autoridades públicas, organizaciones de apoyo, expertos temáticos, académicos, proveedores de servicios, asociaciones gremiales y MYPES, entre otros



LABORATORIO DE RESILIENCIA

EXPLORACIONES

La serie de **Exploraciones** está dedicada a exponer (de manera principalmente virtual) investigaciones innovadoras (de BFA Global y otros actores) sobre la resiliencia de las MYPES y el impacto de la digitalización en ellas a una audiencia de habla hispana, cada dos meses.

The Explorations series is dedicated to (mostly virtually) showcasing groundbreaking research (BFA Global's and others') on MSE resilience and the impact of digitalization on them for a Spanish-speaking audience, every two months.



PONENTE / PRESENTER

María Pía Torres

Gerente de proyectos

Project Manager



strive

BFA GLOBAL



PANELISTA / PANELIST

Juan Navarrete

Presidente para el desarrollo de
negocios y alianzas

President, Business Development &
Partnerships



Fundación Capital



strive

BFA GLOBAL



Center for
Inclusive Growth



Fundación Capital



DECODIS

El Índice de Apropiación Digital

Resultados del programa DigitAll

31 de agosto 2023



Agenda

I. Contexto

- El programa DigitAll
- La metodología de investigación de Decodis

II. El índice de apropiación digital

III. Potenciando el índice de apropiación digital

I. Contexto

DigitAll: impulsando la digitalización de las MYPES

Una iniciativa liderada por **Fundación Capital** con el apoyo del **Centro de Crecimiento Inclusivo de Mastercard**

Promover y facilitar la **adopción de soluciones digitales** para

+50.000 MYPES

en **México, Colombia y Perú** entre el
2020 - 2023



Productividad

Aumento de las ventas y
reducción de costos



Seguridad financiera

Mejor planificación financiera,
endeudamiento responsable y
generación de reservas de corto
plazo

Decodis se asocia con Fundación Capital para estudiar el proceso de digitalización de las MYPES

Estudiamos a una muestra de los negocios que formaron parte del programa a fin de:

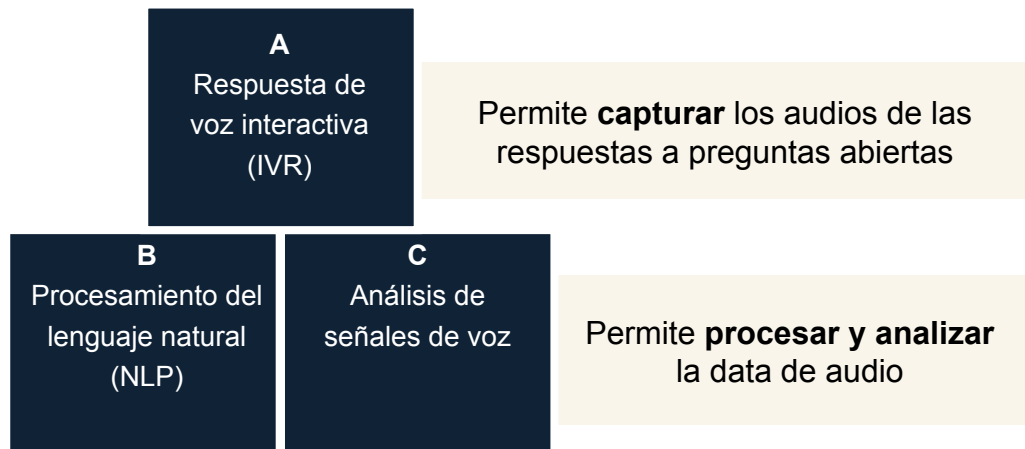
- ✓ Mapear la **evolución** de su adopción de soluciones digitales.
- ✓ Conocer su **experiencia** durante el proceso de adopción de soluciones digitales.
- ✓ Conocer los **cambios** que generaron las soluciones digitales (tanto en el negocio como en la vida de sus dueños)

¿Cómo nos permite la tecnología de Decodis escuchar mejor a las personas?

En **Decodis** creemos que darle a las personas el **espacio para expresarse como deseen**: en su propio idioma, en su propio dialecto, con su propia voz, mejora nuestra comprensión de sus experiencias y opiniones



¿Cómo la tecnología de Decodis nos permite escuchar mejor a las personas?



Respetuosa

Los participantes se sienten **consultados** en lugar de estudiados



Escalable

Es posible entrevistar a **10.000 personas en un día** y analizar **30 horas de data de audio en dos días**



Flexible

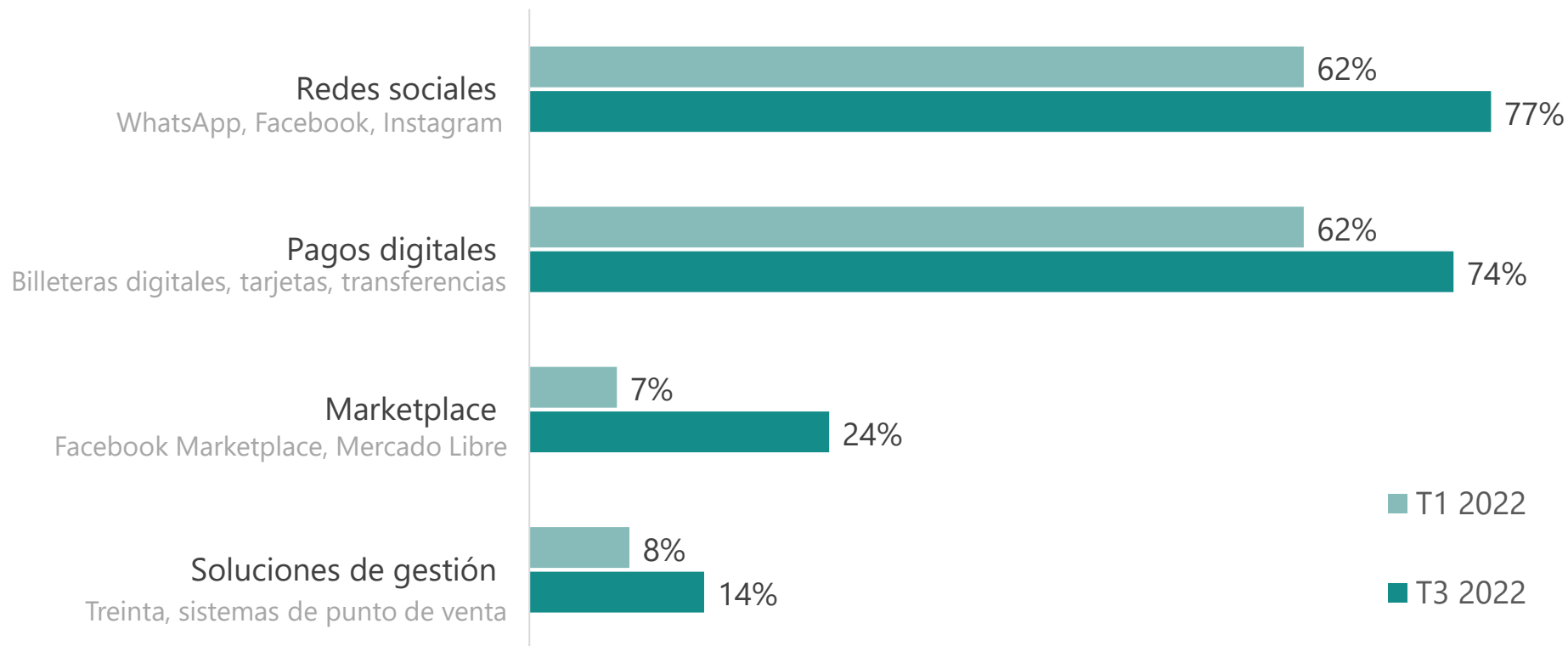
Las entrevistas pueden realizarse en más de una llamada **en función de la disponibilidad de tiempo** de los participantes

DigitAll: entendiendo el proceso de digitalización de las MYPES



- Se efectuaron **4 encuestas durante un año** (2022-2023) con una muestra de **114 negocios** parte del programa.
- La muestra incluía **diversos tipos de negocios** -venta de bienes, servicios, y manufactura-; la **mayoría liderados por mujeres** ($\approx 70\%$)
- Las encuestas se realizaron mediante **llamadas telefónicas** utilizando el sistema de IVR y fueron **customizadas** para cada país.
- Se realizaron **preguntas abiertas** sobre la **adopción de soluciones digitales**.

La adopción de soluciones digitales creció en el tiempo



NOTA







Las cifras indican el % de la muestra total: N = 114; las respuestas no son excluyentes.



Sin embargo, medir **la adopción como un indicador** significativo y consistente **presenta ciertos inconvenientes**

II. Índice de apropiación digital

El índice de apropiación digital está compuesto por seis indicadores

BAJO		INDICE	ALTO
INDICADOR		LÓGICA	
	Percepción de impacto en las ventas	A mayor percepción de impacto, mayor apropiación	
	Frecuencia de uso	A mayor frecuencia de uso, mayor apropiación	
	Percepción del impacto si tuviera que prescindir de	A mayor percepción de impacto negativo, mayor apropiación	
	Número de soluciones adoptadas dentro de cada categoría	A mayor número de soluciones adoptadas, mayor apropiación	
	Percepción de impactos adicionales (excluyendo ventas)	A mayor número de impactos percibidos, mayor apropiación	
	Influencias en la adopción	A mayor número de influencias, mayor apropiación	

¿Qué pasaría en su negocio si ya no pudiese utilizar más [solución digital]?

La importancia del soporte formal en el índice de apropiación de las soluciones digitales

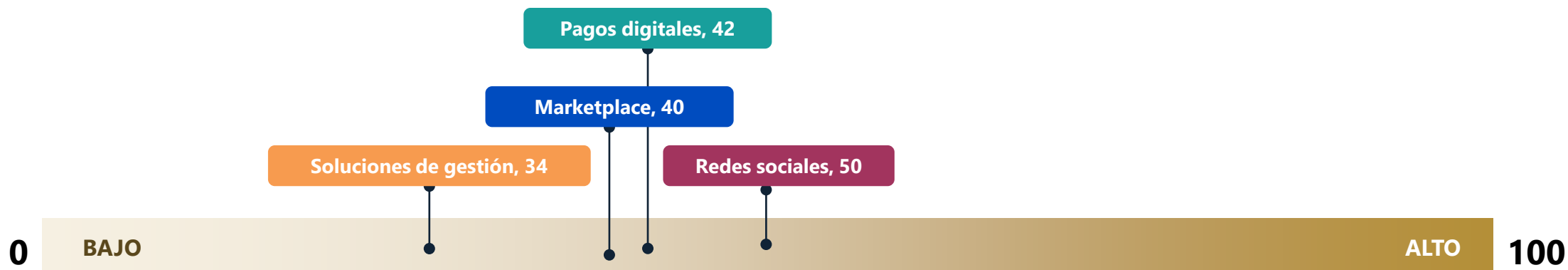
RESULTADO DE REGRESIONES*

- ✓ Cuando los microemprendedores que adoptan un **marketplace** reciben soporte formal, su puntuación de apropiación **aumenta en 5 puntos**.
- ✓ Cuando los microemprendedores que adoptan **soluciones de gestión** reciben soporte formal, su puntuación de apropiación **aumenta en 9 puntos**.
- ✓ Cuando los microemprendedores que adoptan **redes sociales y pagos digitales** reciben soporte formal, su puntuación de apropiación **no presenta variación**.

El análisis de regresiones se realizó manteniendo las variables sociodemográficas constantes.

(*) Los resultados son significativos al nivel del 3% y del 1%, es decir, son estadísticamente significativos.

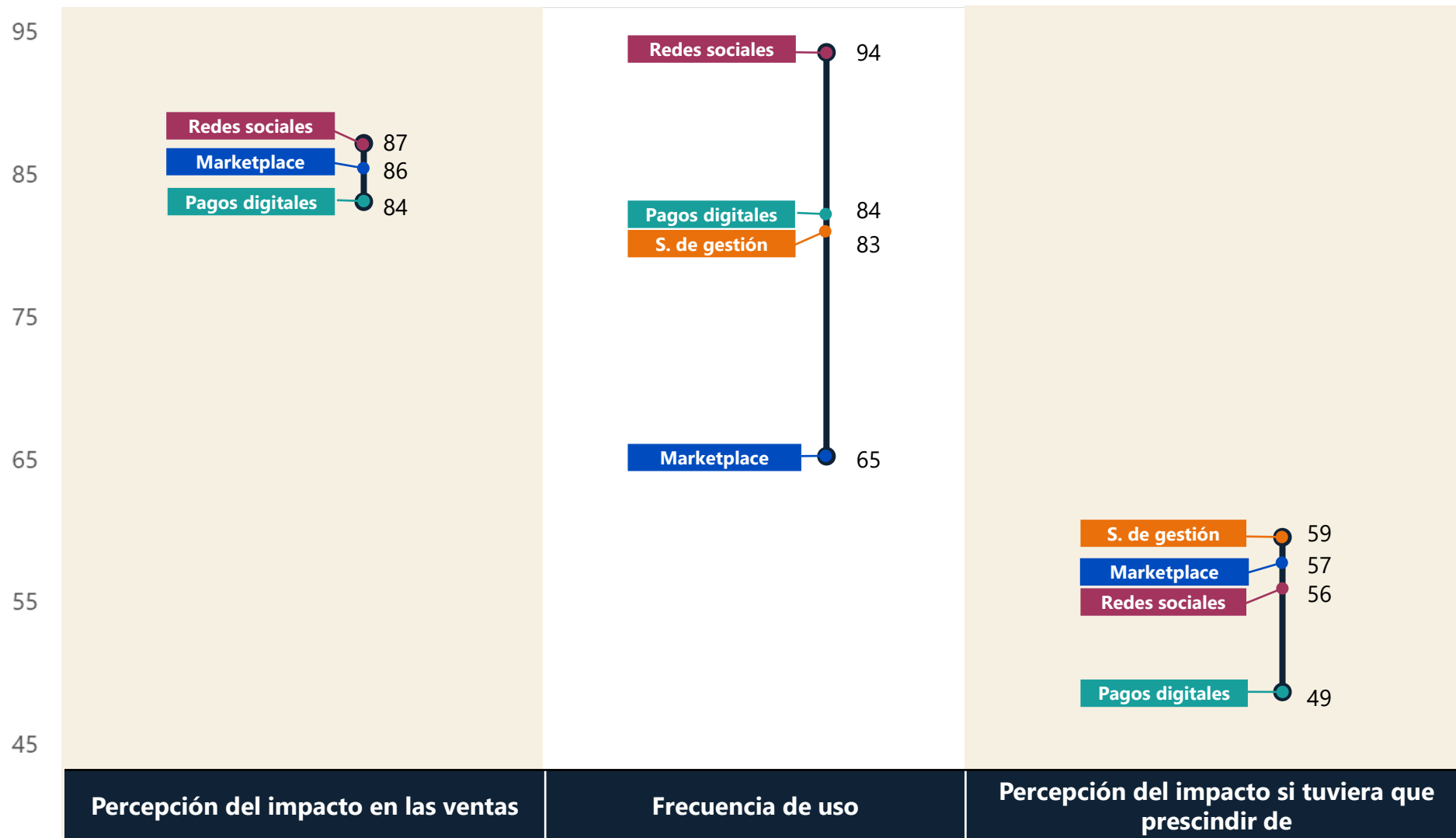
Resultados de DigitAll: El índice de apropiación digital según el tipo de solución



RESULTADOS

Las redes sociales a la cabeza y los pagos digitales ligeramente por encima de marketplace

Resultados de DigitAll: Puntuaciones del índice por tipo de solución dentro de cada indicador



III. Potenciando el índice de apropiación digital

Se puede aplicar en muestras más amplias y puede ser fácilmente monitoreado en el tiempo

- ✓ Los indicadores pueden **ser recogidos en una entrevista simple de 20 minutos**. Estas puede repetirse cada seis meses o cada año.
- ✓ Se puede aplicar en un **muestra de 1000-5000 participantes** por país **en cuestión de días**.
- ✓ El tipo de análisis de la data realizado -mediante el Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP) y la sociolingüística- **funciona mejor a gran escala**.
- ✓ Las puntuaciones de los indicadores se basarían en una misma metodología, por lo que podrían consolidarse en una **plataforma de acceso público**. Esto facilitaría el análisis y comparación entre distintos segmentos.





DECODIS

Social Research. Reimagined.



info@decodis.com

www.decodis.com




GABRIELA ZAPATA

BFAGLOBAL

MARÍA PÍA TORRES

 **DECODIS**

JUAN NAVARRETE

 **Fundación Capital****GRACIAS**

Anexo 1: Metodología

C

Análisis de las
señales de voz

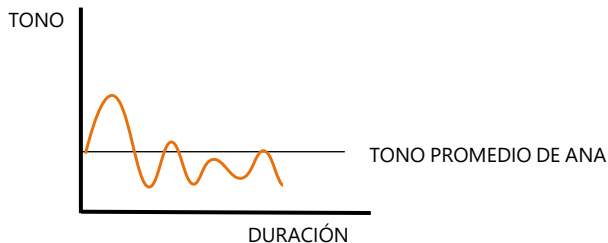
Cuando el "cómo" se dicen las cosas importa tanto como el "qué" es lo que se dice



Estas son las respuestas de **ANA** a dos preguntas distintas en una misma entrevista

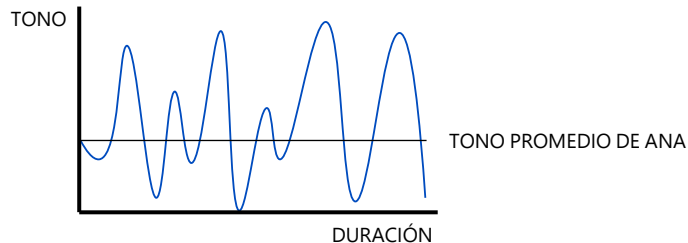
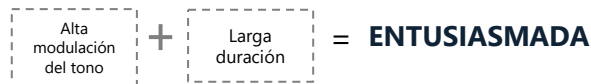
RESPUESTA A

"Las redes sociales han sido muy importantes para mi negocio."



RESPUESTA B

"Bueno, los pagos digitales facilitan mucho las cosas, porque no todas las personas llevan efectivo por temas de seguridad. Por eso, creo que hoy en día todos los negocios deben ofrecerlos [...]."



Anexo 2: Detalle de las encuestas

DigitAll: entendiendo el proceso de digitalización de las MYPE



- Cuénteme sobre las redes sociales que utiliza. ¿Cuáles utiliza y para qué utiliza cada una de ellas?
- ¿Por qué empezó a utilizar un marketplace en su negocio? ¿Fue una decisión personal o hubieron algunos factores que lo/a influenciaron?
- ¿Los pagos digitales han tenido un impacto en sus ventas? Y ¿cuánto estima que ha sido ese impacto?
- ¿Qué soluciones de gestión de negocios ha dejado de utilizar y por qué?
- ¿Considera que las soluciones digitales son importantes para su negocio y por qué?

Anexo 3: Detalle del índice de apropiación digital

El índice de apropiación digital está compuesto por seis indicadores



INDICADOR	LÓGICA	PREGUNTA ORIGEN
 Percepción de impacto en las ventas	A mayor percepción de impacto, mayor apropiación	¿En qué medida cree que [solución digital] ha ayudado a sus ventas?
 Frecuencia de uso	A mayor frecuencia de uso, mayor apropiación	¿Con qué frecuencia utiliza [solución digital]?
 Percepción del impacto si tuviera que prescindir de	A mayor percepción de impacto negativo, mayor apropiación	¿Qué pasaría en su negocio si ya no pudiese utilizar más [solución digital]?
 Número de soluciones adoptadas dentro de cada categoría	A mayor número de soluciones adoptadas, mayor apropiación	¿Cuáles son todas las [solución digital] que utiliza?
 Percepción de impactos adicionales (excluyendo ventas)	A mayor número de impactos percibidos, mayor apropiación	¿De qué otras maneras ha impactado [solución digital] en su negocio?
 Influencias en la adopción	A mayor número de influencias, mayor apropiación	¿Qué lo influenció a adoptar [herramienta digital]?
 Integración con otras soluciones digitales	A mayor integración con otras soluciones, mayor apropiación	PENDIENTE (POR AHORA)