

► MYPE Asesor IA (MAIA)

2026

La solución digital para fortalecer políticas y programas que promuevan la formalización e impulsen la productividad de las micro y pequeñas empresas.

¿Qué es MAIA?

MAIA es una **asesora digital basada en inteligencia artificial** y operada a través de WhatsApp, que brinda orientación empresarial gratuita, automatizada y personalizada a micro y pequeñas empresas (MYPEs), incluyendo pequeños productores.

Por medio de conversaciones simples y accesibles desde su celular, los usuarios cuentan con acompañamiento en las distintas etapas de su desarrollo productivo: desde la planificación y manejo de cultivos, hasta la gestión financiera y la formalización de su actividad.

Más que un chatbot, MAIA es una herramienta que fortalece capacidades, mejora conocimientos y promueve cambios en el comportamiento de pequeños productores y MYPEs impulsando un incremento de la productividad y la transición a la economía formal.

La base de conocimiento de la herramienta se fundamenta en las Normas Internacionales del Trabajo, así como guías prácticas de la OIT (Inicie y Mejore su Negocio – IMESUN, Think.COOP, Start.COOP, Manage.COOP, entre otras).

Características principales

Combinando tecnología, cercanía territorial y accesibilidad, MAIA brinda:

- **Disponibilidad en WhatsApp las 24 horas, todos los días:** sin importar la hora ni el lugar.
- **Respuestas claras, contextualizadas y personalizadas:** Utiliza tecnología GPT-4 combinada con contenidos validados por expertos.
- **Apoyo integral en gestión empresarial, producción, formalización y trabajo decente:** Desde registros contables y mejoras en la siembra, hasta la formalización de la unidad productiva y el fortalecimiento de la seguridad y salud en el trabajo.
- **Impulsa el liderazgo femenino rural:** en aquellas zonas y sectores en donde la mayor parte de la fuerza de

trabajo es femenina, MAIA se convierte en una aliada de sus negocios

Experiencias previas con el apoyo de OIT

Colombia: MAIA Cafetero

MAIA ha sido desarrollada en coordinación con actores del Comité Regional de la Cadena del Café del Departamento del Huila, y la organización sin fines de lucro HacerPerú.

Los resultados del pilotaje han mostrado efectos positivos en el conocimiento de TICs, mejora en la adopción de prácticas de planificación y control financiero, uso de registros contables y de insumos o producción, incremento de salarios de trabajadores, impulso en procesos de formalización, entre otros.

La herramienta cuenta con 483 usuarios productores de café que han interactuado con MAIA (y más de 200 usuarios de otras actividades productivas).



“MAIA es como tener un técnico en la finca. Gracias a ella, cambié la forma en que fertilizo mi café y ahora ya registré mi unidad productiva”

► **Caficultor del Huila**

Panamá: MAIA Café y Hortalizas

Con el liderazgo de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME) y en coordinación con el apoyo técnico del Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), y del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) de Panamá, se está implementando MAIA en las cadenas de valor del café y hortalizas.

La fase piloto permitió validar la herramienta con 60 productores, para pasar a escalarla a nivel nacional, en donde más de 2,200

usuarios han interactuado con MAIA de momento. Actualmente AMPYME ha iniciado el proceso de medición de resultados de MAIA a través de una encuesta en línea para recoger la voz de los y las productoras.

¿Por qué escalar MAIA?

Porque es una iniciativa capaz de alcanzar resultados rápidos de corto plazo, en particular:

- ▶ **Alta informalidad asociada a baja productividad:** capacitar emprendedores funciona (se reporta incrementos superiores al 10 por ciento en beneficios) pero actualmente su cobertura en promedio llega a menos de 2 por ciento de las MYPES de la región ALC.
- ▶ **Mayor impacto comprobado:** la combinación IA + tutoría humana supera la capacitación tradicional.
- ▶ **Escala a menor costo:** permite ampliar cobertura masiva a un menor costo marginal que modelos presenciales.
- ▶ **Más impacto y más alcance:** MAIA personaliza el aprendizaje y amplifica la formación humana, elevando resultados y multiplicando cobertura de forma sostenible.
- ▶ **Alta adaptabilidad y facilidad de escalamiento:** Considera posibles limitaciones de conectividad, infraestructura y habilidades digitales de ciertos sectores económicos y cadenas de valor.
- ▶ **Diseñado de forma participativa:** su desarrollo e implementación considera actores del sector económico y/o cadena de valor y aplica el enfoque de innovación social del Manual LABOR de la OIT.

¿Cómo puede potenciarse la implementación de MAIA?

- ▶ **Técnico-tecnológicos:** incorporación de un enfoque modular y de contenido multimedia (vídeos, respuestas en audio, infografías de bajo peso, entre otros).
- ▶ **Enfoque de género:** inclusión de contenido específico con consideraciones de género para reducir brechas en digitalización
- ▶ **Alfabetización digital:** acompañamiento de la iniciativa con campañas de alfabetización digital para la población

objetivo, especialmente para quienes presenten mayores brechas como adultos mayores, población con menor escolaridad y mujeres.

- ▶ **Alianzas estratégicas con el sector privado:** que impulsen y faciliten la inclusión financiera como elemento clave para transitar hacia la formalidad. La base de conocimiento de MAIA es fácilmente actualizable para incorporar aspectos sobre inclusión financiera que mejoren la gestión empresarial.
- ▶ **Implementación e institucionalidad:** incorporación de acompañamiento técnico/digital continuo, así como integración e institucionalización de MAIA en plataformas oficiales de gremios empresariales, laborales y entidades públicas.

¿Qué se necesita para implementarla?

Algunos países de la región (Brasil, Costa Rica, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Perú) han mostrado interés en adaptar e implementar MAIA:

- ▶ Contar con **decisión política y técnica** en el país en el que se implementará a fin de garantizar su adopción institucional y sostenibilidad.
- ▶ Promover **alianzas estratégicas e interinstitucionales** y apoyo e involucramiento de **actores en territorio y del sector privado** para la adaptación, pilotaje y sostenibilidad.
- ▶ Contar con un **equipo dedicado** para la coordinación y supervisión, así como con un **equipo técnico y tecnológico** para desarrollo/adaptación e instalación de iniciativa.

“MAIA marca un antes y un después en la asistencia técnica y estará dando un paso hacia la competitividad y un futuro con más oportunidades”

▶ **Jackeline Muñoz** / Ministra de Trabajo / Panamá

Oficina de la OIT para América Latina y el Caribe
T: +51 1 615 0300
Calle Las Flores 275
San Isidro
Lima
ilo.org/lima

Efraín Quicaña
Especialista en Economía Rural, Desarrollo Productivo y Formalización
Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe
E-mail: quicana@ilo.org

Estrategia de Formalización para América Latina y el Caribe - FORLAC 2.0

E-mail: forlac2@ilo.org
<https://www.ilo.org/es/forlac-20>