



**INTERVENCIÓN COMPORTAMENTAL PARA FOMENTAR EL USO DE MICROSOFT
COPILOT EN UN ENTORNO LABORAL: ESTUDIO DE CASO EN NEQUI**
BEHAVIORAL INTERVENTION TO PROMOTE THE USE OF MICROSOFT COPILOT IN
A WORKPLACE SETTING: A CASE STUDY AT NEQUI

MARIA ISABEL CASTRILLON ELORZA

SARA MAYA VILLADA

Tesis de Maestría

Asesora

María Isabel Ramírez García

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ARTES Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN ESTUDIOS DEL COMPORTAMIENTO
MEDELLÍN
2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Descripción conceptual	7
1.2. Antecedentes.....	8
1.3. Descripción contextual	10
2. DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN.....	11
2.1. Diagnóstico	11
2.2 Diseño	17
2.3 Implementación	21
2.4 Consideraciones éticas	22
2.5 Limitaciones.....	24
3. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	25
3.1 Socialización de resultados.....	31
4. DISCUSIÓN.....	32
5. CONCLUSIONES.....	35
5.1 Recomendaciones futuras.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	40
Anexo 1: Encuesta de Diagnóstico	40
Anexo 2: Matriz de operacionalización	42
Anexo 3: Correo de Apertura.....	47
Anexo 4: Guion de Videos.....	48
Anexo 5: Mensajes Semanales.....	50

Anexo 6: Nudges	55
Anexo 7: Evalúho.....	57
Anexo 8: Cronograma.....	58

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Resumen del diseño de intervención CopiLAB	17
Tabla 2 Resultados de las pruebas U de Mann-Whitney para comparaciones pretest entre grupos control y experimental	27
Tabla 3 Resultados de las pruebas U de Mann-Whitney y tamaño del efecto para variables posttest entre grupos control y experimental.....	28
Tabla 4 Resultados del análisis pre-post en el grupo intervención (prueba de Wilcoxon)	29
Tabla 5 Matriz de operacionalización de variables y comportamientos.....	42
Tabla 6 Matriz de guiones instruccionales para videos.....	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Herramientas de IA utilizadas en el trabajo por los colaboradores	14
Figura 2 Nivel de conocimiento y uso de IA aplicada al trabajo.....	14
Figura 3 Barreras percibidas para el uso de herramientas de IA en el trabajo	15
Figura 4 Momentos en los que los colaboradores dedican tiempo al aprendizaje	15
Figura 5 Acciones de los colaboradores para aprender algo nuevo en el trabajo.....	16
Figura 6 Análisis estadístico para prueba t de muestras independientes.....	19
<i>Figura 7 Distribución</i> de participantes por género y grupo experiment	26

<i>Figura 8 Distribución de participantes por cargo y grupo experimental</i>	26
Figura 9 Distribución de participantes por generación y grupo experimental	26
Figura 10 Formulario de diagnóstico	40
Figura 11 Formulario de pretest.....	44
Figura 12 Formulario de postest	45
Figura 13 Formulario de autorreporte semanal	46
Figura 14 Correo de apertura del programa	47
Figura 15 Mensaje de bienvenida al grupo en Microsoft Teams	50
Figura 16 Mensaje de activación del reto de la Semana 1 en CopiLAB	51
Figura 17 Mensaje de activación del reto de la Semana 2 en CopiLAB	52
Figura 18 Mensaje de activación del reto de la Semana 3 en CopiLAB	53
Figura 19 Mensaje de cierre de CopiLAB	54
Figura 20 Nudge para incentivar la participación en el primer reto de CopiLAB	55
Figura 21 Nudge final para completar los tres retos de CopiLAB	55
Figura 22 Mensajes de seguimiento personalizados para completar el postest	56
Figura 23 Correo de premiación por completar los tres retos del programa CopiLAB	56
Figura 24 Evaluación automatizada de prompts mediante el agente Evalúho	57
Figura 25 Cronograma del proyecto CopiLAB: fases y tiempos de ejecución.....	58

RESUMEN

Este trabajo de grado presenta una intervención basada en ciencias del comportamiento para fomentar el uso de *Microsoft Copilot* en Nequi, como parte de una estrategia para fortalecer la alfabetización digital en el entorno laboral. A partir del modelo COM-B, (Michie et al., 2011) integrando técnicas de cambio de comportamiento (BCT's) como el establecimiento de metas, el modelado y el refuerzo positivo, así como *nudges* para facilitar la acción. La estrategia consistió en tres micro-retos semanales cortos, prácticos y alineados a la organización acompañados de cápsulas audiovisuales y mensajes motivacionales, enmarcados en una narrativa inspirada en la cultura Nequi: *Copilab*.

La evaluación se realizó con un diseño pre-post con grupo control y un enfoque mixto de medición, que combinó escalas, autorreportes y análisis de *prompts*. Los resultados mostraron mejoras significativas en la percepción de capacidad e intención de uso, pero no se evidenciaron cambios significativos en la motivación o la oportunidad. Entre las barreras más frecuentes se identificaron: la falta de tiempo, la ausencia de referentes visibles y la sobrecarga cognitiva. En conjunto, los hallazgos evidencian que intervenciones breves, contextualizadas y centradas en el comportamiento pueden activar el uso estratégico de inteligencia artificial, siempre que estén acompañadas de condiciones estructurales que favorezcan su sostenibilidad.

Palabras clave: Ciencias del comportamiento, inteligencia artificial generativa, Microsoft Copilot, aprendizaje organizacional, gamificación.

ABSTRACT

This thesis presents a behavioral science-based intervention aimed at promoting the use of Microsoft Copilot at Nequi, as part of a strategy to strengthen digital literacy in the workplace. The intervention was grounded in the COM-B model (Michie et al., 2011), integrating Behavior Change Techniques (BCTs) such as goal setting, modeling, and positive reinforcement, along with nudges to facilitate action. The strategy consisted of three short, practical, weekly micro-challenges aligned with the organizational context, supported by audiovisual capsules and motivational messages, and framed within a narrative inspired by Nequi's culture: *Copilab*.

The evaluation used a pre-post design with a control group and a mixed-methods measurement approach, combining Likert-type scales, self-reports, and prompt analysis. The results showed significant improvements in perceived capability and intention to use Copilot, but no significant changes were found in motivation or opportunity. The most frequently reported barriers identified included lack of time, absence of visible role models, and cognitive overload. Overall, the findings suggest that brief, contextualized, behaviorally informed interventions can effectively activate the strategic use of AI, if they are supported by structural conditions that ensure long-term sustainability.

Keywords: Behavioral sciences, Generative Artificial Intelligence, Microsoft Copilot, Organizational Learning, gamification.

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción conceptual

En el contexto actual de transformación digital y transición hacia economías más sostenibles, el aprendizaje continuo se ha consolidado como un elemento clave para fortalecer la adaptabilidad y garantizar la sostenibilidad profesional. En este escenario, las personas deben actualizar y ampliar sus habilidades de manera constante a través de procesos de *reskilling* y *upskilling*, para responder a la rápida evolución tecnológica, los cambios en la organización del trabajo y el incremento de la automatización de procesos. A medida que las organizaciones integran herramientas de inteligencia artificial (IA), la habilidad para adquirir nuevas competencias se vuelve un requisito clave tanto para el desarrollo individual como para la competitividad organizacional (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD], 2023).

No obstante, como lo plantea Rogers (2003), en su teoría de la difusión de innovaciones, la disponibilidad de nuevas herramientas tecnológicas no garantiza su adopción efectiva. La aceptación de elementos innovadores depende de diversos factores como la compatibilidad con los valores previos, la percepción de utilidad que esta le genera y la posibilidad de experimentar con ellos antes de comprometerse con su uso.

Desde la economía del comportamiento, investigaciones como las de Koch et al. (2015) han evidenciado que las personas tienen una preferencia por mantener sus hábitos actuales, incluso ante alternativas que sean potencialmente más eficientes, debido a sesgos como la preferencia por el *status quo*, el exceso de confianza y la orientación hacia recompensas inmediatas. Por otro lado, estudios sobre alfabetización digital han identificado que la resistencia al uso de tecnologías como la inteligencia artificial puede estar relacionada con una comprensión limitada de su funcionamiento, desconfianza sobre su utilidad y una baja

percepción de autoeficacia, especialmente cuando los usuarios no se sienten preparados para integrar estas herramientas en su trabajo diario (Long & Magerko, 2020).

En esa línea, según el *Future of Jobs Report* del *World Economic Forum* (WEF, 2025), se prevé que para 2030 se generen 170 millones de nuevos empleos, mientras que 92 millones podrían desaparecer, lo que resulta en un crecimiento neto de 78 millones de empleos a nivel global. El informe advierte que aproximadamente el 39% de las habilidades actuales requieren transformación o reemplazo en los próximos cinco años, y estima que el 44% de la fuerza laboral global necesitará procesos de *reskilling* o *upskilling*, especialmente en competencias relacionadas con inteligencia artificial, análisis de datos, ciberseguridad y pensamiento crítico creativo.

Esto refuerza la necesidad de que tanto las personas como las organizaciones desarrollen estrategias de aprendizaje continuo y comportamientos adaptativos. De hecho, se subraya que la adaptabilidad constituye una habilidad clave para prosperar en un mercado laboral caracterizado por la rápida integración de tecnologías digitales, ambientales y automatización inteligente (WEF, 2025)

1.2. Antecedentes

A nivel organizacional, existe una creciente evidencia sobre la efectividad de intervenciones que combinan modelos de cambio comportamental con herramientas tecnológicas para promover aprendizajes sostenidos. Por ejemplo, Gómez (2022), implementó una intervención basada en COM-B y el modelo EAST en una organización sin ánimo de lucro, utilizando dinámicas de gamificación para promover el aprendizaje grupal. Aunque los resultados cuantitativos mostraron efectos estadísticos moderados, el análisis cualitativo destacó la importancia del diseño atractivo, la accesibilidad del entorno (oportunidad física) y la influencia de los referentes como condiciones facilitadoras para el cambio.

En esa línea, dentro del ámbito de formación organizacional, Aguinis y Kraiger (2009) identificaron que los programas de entrenamiento tienen efectos positivos sustanciales sobre el desempeño individual, grupal y organizacional, pero destacaron que la transferencia del aprendizaje depende en gran medida de aspectos como las características de quién aprende, las condiciones del entorno en el que lo hace (por ejemplo, el apoyo del líder y las oportunidades de poner en práctica lo aprendido) y la forma en la que está diseñado el programa.

Desde un enfoque conductual, Damgaard y Nielsen (2018) analizan cómo ciertas intervenciones basadas en principios de la economía del comportamiento pueden mejorar la adopción de comportamientos deseados, particularmente en contextos educativos. Sus hallazgos respaldan la efectividad de estrategias como la simplificación de decisiones, el uso de recordatorios personalizados y la reducción de obstáculos innecesarios. Los autores resaltan que estos enfoques resultan especialmente útiles en poblaciones que enfrentan barreras de acceso, cargas cognitivas elevadas o falta de motivación intrínseca para actuar.

Desde la perspectiva motivacional, Ryan y Deci (2000) resaltan que la motivación autónoma, es decir, aquella que surge de la satisfacción de necesidades psicológicas básicas como competencia, autonomía y vínculo social, es un factor fundamental para promover aprendizajes que sean sostenibles en el tiempo y de alta calidad. Si bien esta teoría se desarrolló inicialmente en contextos educativos, también ha sido aplicada en entornos digitales. Un buen ejemplo es el modelo Octalysis (Chou, 2019), que busca diseñar experiencias gamificadas dirigidas a activar motivadores intrínsecos como la curiosidad, la superación personal o el sentido de logro personal y la conexión social.

A nivel global, el informe OECD *Skills Outlook 2023* plantea que uno de los grandes desafíos frente a la transformación digital es promover la alfabetización digital continua,

especialmente en sectores donde la automatización y la inteligencia artificial están redefiniendo los perfiles ocupacionales. De igual forma, destaca la necesidad de fomentar una cultura organizacional que integre el aprendizaje como una práctica cotidiana, en lugar de tratarlo como una actividad aislada (OECD, 2023).

1.3. Descripción contextual

Nequi es una plataforma digital con más de 24 millones de clientes y 568 empleados¹ (2025), que facilita transacciones financieras sin necesidad de acudir a una sucursal física. Aunque nació como un intraemprendimiento de Bancolombia, opera actualmente como línea de negocio independiente, con una cultura organizacional centrada en la innovación, la autonomía y el aprendizaje continuo.

Para fortalecer el desarrollo de los colaboradores, Nequi ha creado un ecosistema formativo llamado Nequi EsCool (2025) compuesto por tres líneas principales: un plan normativo obligatorio, una línea de formación externa con presupuesto individual; y el acceso a plataformas de aprendizaje como Udemy, Platzi, Coursera y Crehana. La premisa pedagógica de Nequi EsCool es clara: se ofrece un menú diverso y flexible, pero la decisión de qué, cómo y cuándo aprender recae en cada persona.

En este contexto, la motivación intrínseca, entendida como el interés genuino por aprender, mejorar habilidades y alcanzar metas personales, juega un rol clave en la participación formativa. Según la Teoría de la Autodeterminación (Ryan & Deci, 2000) esta se potencia cuando se satisfacen necesidades de competencia, autonomía y vínculo social, resaltando la importancia de diseñar experiencias que conecten con estos principios.

¹ A los colaboradores de Nequi se les llama en ocasiones “Nequis”, por lo que quizás durante el texto se pueden usar ambas denominaciones para referirse a ellos.

Adicionalmente, entre las herramientas tecnológicas disponibles, tal como señalan Felten et al. (2023), *Microsoft Copilot* representa una oportunidad estratégica para integrar la inteligencia artificial generativa en el trabajo diario. Su funcionalidad, al estar integrada en el ecosistema *Microsoft 365*, permite automatizar tareas como redacción, síntesis, análisis de información y generación de contenidos, sin requerir conocimientos técnicos avanzados.

Aunque los empleados o Nequis ya tienen acceso a recursos formativos sobre inteligencia artificial, no existía hasta ahora una intervención específica centrada en formar hábitos de uso aplicado de *Microsoft Copilot*. A diferencia de las formaciones técnicas convencionales, esta propuesta busca activar el uso cotidiano y funcional de la herramienta, incluso en perfiles no técnicos, alineando la práctica con el flujo real de trabajo.

1.4. Objetivo y pregunta de intervención

Objetivo: Diseñar e implementar una intervención conductual breve que fomente el uso de *Microsoft Copilot* en Nequi.

Pregunta de intervención: ¿Cómo fomentar el uso de *Microsoft Copilot* en el trabajo del día a día de los colaboradores de Nequi?

2. DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

2.1. Diagnóstico

Partiendo del modelo COM-B (Michie et al., 2011), que plantea que todo comportamiento resulta de la interacción entre capacidad, oportunidad y motivación, se identificaron barreras específicas en Nequi que limitaban la adopción de *Microsoft Copilot*. El diagnóstico interno, basado en una encuesta realizada en el mes de marzo a toda la organización (Ver Anexo 1), reveló que el 46,8 % de los encuestados carecía de conocimientos prácticos para formular *prompts* efectivos (capacidad), el 79,9 % mencionó restricciones de tiempo o falta de espacios

para explorar la herramienta (oportunidad), y el 6,7 % mostró una motivación incipiente o poco sostenida.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de intervenciones que no se limiten a la capacitación técnica, sino que también generen condiciones favorables en el contexto laboral y potencien la motivación intrínseca de los colaboradores (Ryan & Deci, 2000). Este análisis sirvió de base para el diseño de la intervención, orientada a superar dichas barreras mediante técnicas conductuales basadas en evidencia empírica.

Se emplearon dos fuentes principales de información: El diagnóstico mencionado previamente (ver Anexo 1), y la revisión de documentos institucionales, como la estrategia de formación y la política de aprendizaje (Nequi, 2025).

La muestra total del diagnóstico estuvo compuesta por 544 colaboradores activos. Utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se estimó que la muestra mínima debía ser de 226 personas. Finalmente, se obtuvieron 269 respuestas completas, lo cual garantiza representatividad estadística. Se diseñó un cuestionario mixto compuesto por escalas tipo Likert, preguntas cerradas y preguntas abiertas. Se indagó sobre conocimiento, uso, barreras percibidas, experiencias formativas previas y disposición al cambio frente a herramientas de inteligencia artificial. El cuestionario fue distribuido mediante el sistema interno de talento humano llamado "La Pipol" y estuvo disponible durante dos semanas. La participación fue voluntaria y confidencial, cumpliendo con principios éticos de protección de datos y respeto al anonimato.

Resultados del diagnóstico COM-B

A continuación, se presentan los hallazgos organizados según los tres componentes del modelo COM-B.

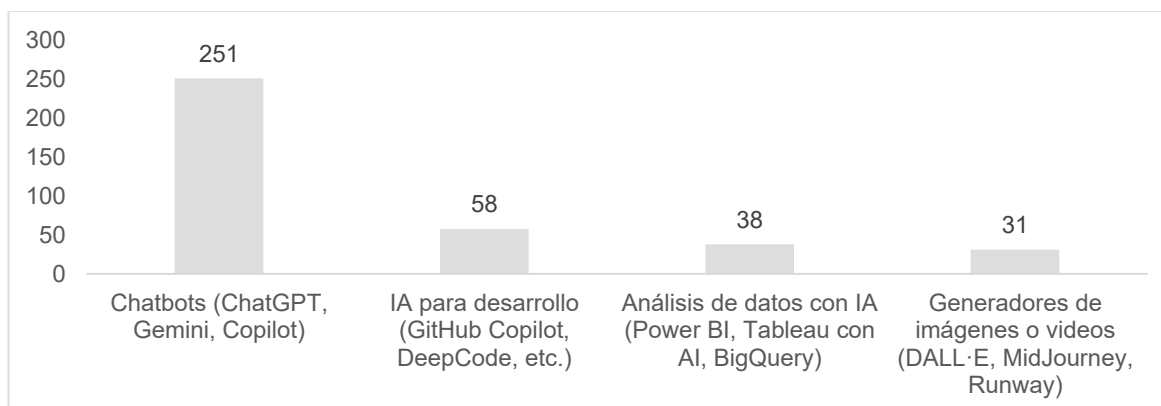
Capacidad

El 93% de los participantes reportó haber tenido contacto con herramientas de inteligencia artificial como Copilot, ChatGPT o Gemini (Ver figura 1). No obstante, el uso identificado es principalmente exploratorio, orientado a la experimentación y no a la aplicación sistemática en tareas laborales (ver figura 2). Se identificó una carencia de habilidades funcionales, entendidas como la capacidad de aplicar la inteligencia artificial en tareas como redacción de contenidos, automatización de procesos, síntesis de información o análisis de datos. Estas competencias, como lo mencionan López y Abad (2025) son clave para la alfabetización digital del siglo XXI, incluyen también la habilidad para integrar la inteligencia artificial de forma crítica, contextualizada y orientada al desarrollo de aprendizajes significativos. Tal como lo expresó un participante: “He usado ChatGPT pero no sé cómo aplicarlo a lo que hago”.

Entre las necesidades más mencionadas se encuentran: la formulación de instrucciones claras (*prompts*), reconocer tareas laborales donde la inteligencia artificial puede aportar valor, evaluar críticamente las respuestas generadas. Estas capacidades forman parte de los componentes esenciales que, según la OECD (2023), deben ser desarrollados para alcanzar una alfabetización digital efectiva en contextos organizacionales, especialmente frente a la integración creciente de tecnologías como la Inteligencia Artificial.

Figura 1

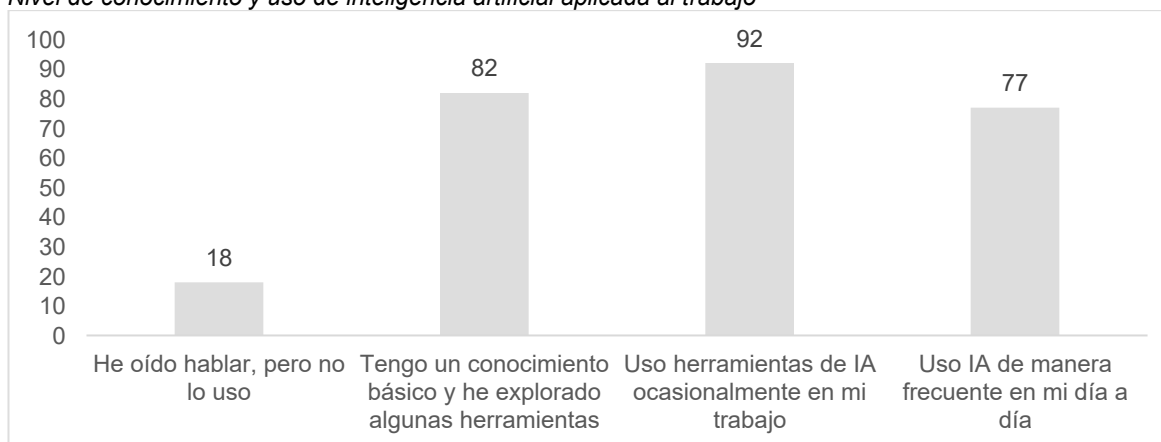
Herramientas de inteligencia artificial utilizadas en el trabajo por los colaboradores



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico organizacional. La pregunta fue: "¿Has utilizado alguna herramienta de IA en tu trabajo?". Las opciones eran de selección múltiple, por lo que los participantes podían elegir más de una categoría. Los valores corresponden al número de menciones por tipo de herramienta.

Figura 2

Nivel de conocimiento y uso de inteligencia artificial aplicada al trabajo



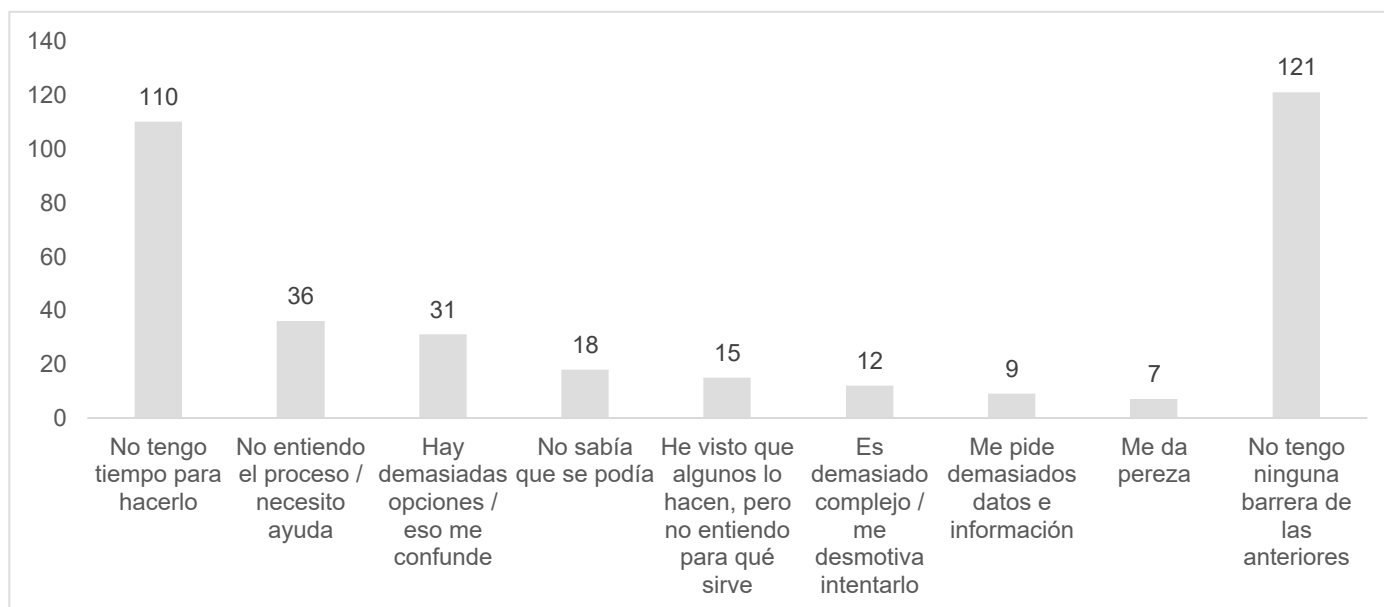
Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico organizacional. La figura presenta la distribución de respuestas a la pregunta: "¿Qué nivel de conocimiento tienes sobre Inteligencia Artificial aplicada al trabajo?". Los valores corresponden a la proporción de participantes en cada categoría de conocimiento y uso.

Oportunidad

Aunque la organización cuenta con un ecosistema de formación como Nequi EsCool, persisten barreras físicas y sociales para la incorporación efectiva de la inteligencia artificial. En el plano físico, la falta de tiempo fue la barrera más reportada (ver figuras 3 y 4), lo cual ha sido documentado como obstáculo común en procesos de adopción tecnológica (OECD, 2023)

Figura 3

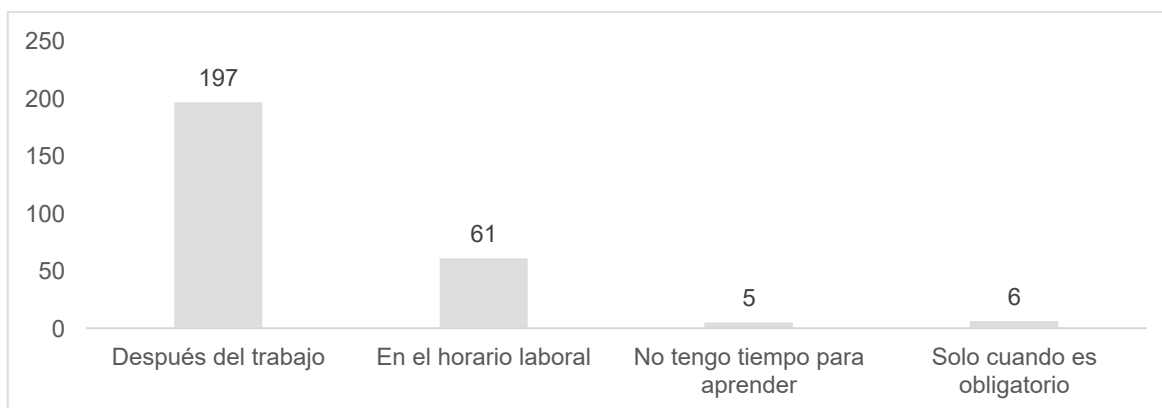
Barreras percibidas para el uso de herramientas de inteligencia artificial en el trabajo



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico organizacional (N = 269). La pregunta fue: “¿Qué barreras tienes para usar herramientas de IA en tu trabajo?”. Las opciones eran de selección múltiple, permitiendo elegir más de una respuesta. Los valores corresponden al número de menciones por cada tipo de barrera.

Figura 4

Momentos en los que los colaboradores dedican tiempo al aprendizaje



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico organizacional. La figura presenta la distribución de respuestas a la pregunta: “¿Cuándo sueles dedicar tiempo al aprendizaje?”. Los valores corresponden al número de participantes en cada categoría de respuesta.

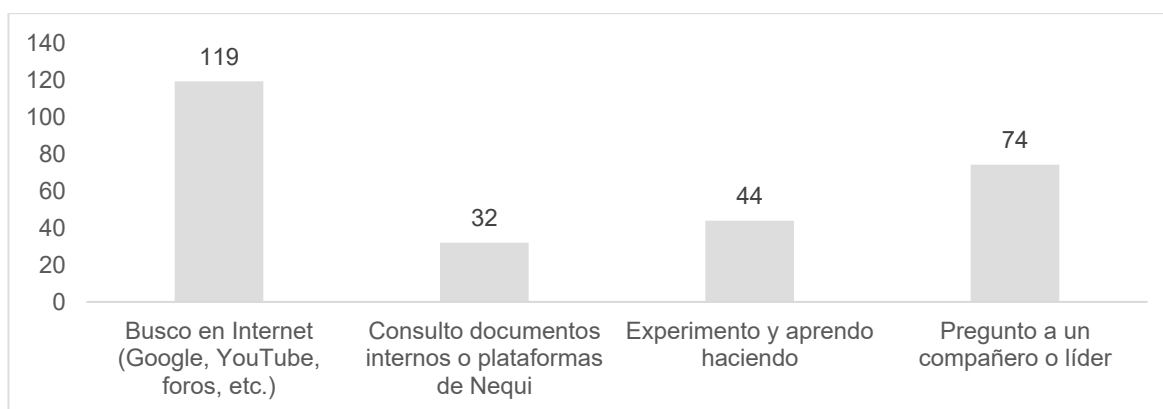
En el plano social, el 27,9 % de los encuestados manifestó que su aprendizaje o uso de IA está influenciado por consultar o buscar apoyo en compañeros o líderes (ver figura 5).

Aunque este porcentaje refleja una base inicial importante, todavía no alcanza niveles que

permitan considerarlo una norma social colectiva. Existen figuras institucionales que constantemente hablan de inteligencia artificial y recientemente se creó en Nequi un equipo de inteligencia artificial generativa, pero su presencia aún no se percibe de forma extendida. Este patrón refuerza que, por ahora, el modelado social se da principalmente a través de interacciones entre pares más que por referentes visibles consolidados.

Figura 5

Acciones iniciales de los colaboradores para aprender algo nuevo en el trabajo.



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del diagnóstico organizacional. La figura presenta la distribución de respuestas a la pregunta: "Cuando necesitas aprender algo nuevo en tu trabajo, ¿qué haces primero?". Los valores corresponden al número de participantes en cada categoría de respuesta.

Motivación

Desde la perspectiva de la motivación reflexiva, las respuestas cualitativas evidencian una actitud positiva frente al uso de IA: "me libera tiempo", "me ayuda a idear y resolver problemas". Sin embargo, esta valoración no siempre se traduce en un comportamiento sostenido. Obstáculos como la sobrecarga cognitiva, la falta de retroalimentación inmediata o la incertidumbre sobre el uso adecuado limitan la consolidación del hábito.

En relación con la motivación intrínseca, el 8,18 % de los encuestados reportó emociones positivas iniciales, como la curiosidad, el interés o el entusiasmo al explorar nuevas herramientas, mientras que el 17,10 % manifestó barreras que afectan su percepción de

competencia o motivación, como frustración, inseguridad, confusión, sobrecarga de opciones o falta de tiempo para aprender. Según la Teoría de la Autodeterminación, la motivación autónoma se ve fortalecida cuando el entorno facilita la percepción de competencia y autonomía, y se debilita cuando estas necesidades psicológicas son frustradas (Ryan & Deci, 2000). Estos resultados refuerzan la importancia de diseñar experiencias de aprendizaje que acompañen el proceso inicial, brinden retroalimentación efectiva y mantengan condiciones que promuevan la percepción de progreso.

Aunque Nequi cuenta con un ecosistema de aprendizaje robusto y acceso a herramientas de vanguardia como *Microsoft Copilot*, el comportamiento objetivo, es decir, el uso de *Microsoft Copilot* en el trabajo diario, aún no se manifiesta de forma consistente. Esta situación responde a una desalineación entre las capacidades actuales, las oportunidades inmediatas de aplicación y los factores motivacionales necesarios para formar un hábito. Tal como señala Michie et al. (2011), para generar un cambio comportamental sostenible es necesario intervenir de manera simultánea sobre los tres componentes del modelo COM-B.

2.2 Diseño

Tabla 1 Resumen del diseño de intervención CopiLAB

Elemento	Descripción
Tipo de diseño	Cuasi-experimental, pre-post con grupo control.
Duración	3 semanas, con un micro-reto semanal.
Participantes	Colaboradores de Nequi (grupo tratamiento y grupo control).
Fundamento teórico	Modelos COM-B, EAST y Octalysis.
Componentes	Video + reto práctico + nudge + consejo de ciberseguridad.
Medición	Pretest, postest, autorreporte y evaluación automatizada (Evalúho).
Técnicas clave	BCTs: metas, modelado, refuerzo, entrenamiento, contexto.
Análisis	Estadístico y cualitativo (comparaciones pre-post y evolución de <i>prompts</i>).

Nota: Elaboración propia. Esta tabla sintetiza los principales elementos del diseño de intervención implementado en Nequi para promover el uso estratégico de *Microsoft Copilot*. El enfoque combinó principios del modelo COM-B (Michie et al., 2011), el marco EAST (Behavioural Insights Team [BIT], 2014) y motivadores del modelo Octalysis (Chou, 2019), integrando técnicas de cambio de comportamiento y análisis mixto para evaluar el impacto.

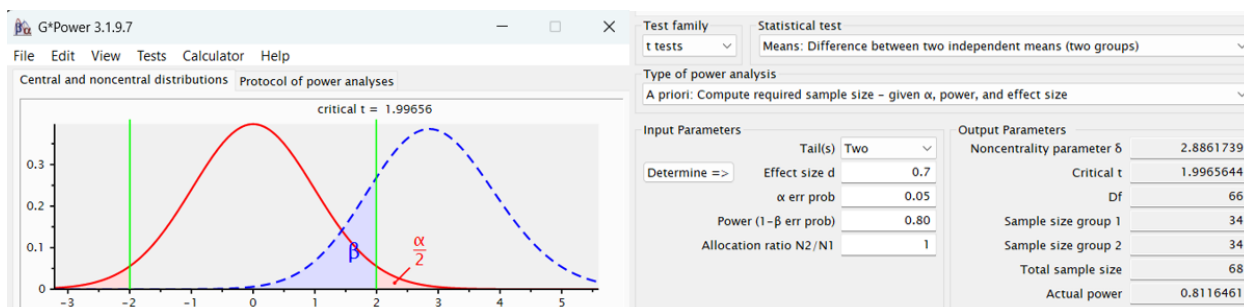
Partiendo del diagnóstico, tal y como se observa en la Tabla 1, la intervención se estructura como un diseño de tipo cuasi-experimental, a implementarse en un contexto organizacional real con el propósito de activar el uso de *Microsoft Copilot* en tareas laborales cotidianas. Su construcción se basa en el modelo COM-B y la Rueda del Cambio Comportamental (Michie et al., 2011), que permite mapear de forma estructurada las condiciones necesarias para que ocurra un comportamiento: capacidad, oportunidad y motivación. Este marco teórico se complementa con el modelo EAST (Behavioural Insights Team [BIT], 2014), orientado a que las intervenciones sean *Easy* (fáciles), *Attractive* (atractivas), *Social* (sociales) y *Timely* (oportunas), reduciendo fricciones y aumentando la probabilidad de adopción. Asimismo, se integran elementos del modelo Octalysis (Chou, 2019), que aporta principios de gamificación para activar la motivación intrínseca de manera lúdica y significativa.

Para garantizar la viabilidad estadística del diseño, como se ilustra en la Figura 6, se realiza un análisis utilizando G*Power. Considerando un tamaño de efecto esperado (d) de 0.7, un nivel de significancia (α) de 5% y un poder estadístico del 80%, se determina un tamaño de muestra mínimo de 34 participantes por grupo, resultando en un total de 68 participantes necesarios para detectar diferencias significativas entre el grupo tratamiento y el grupo control. Este cálculo brinda una base estadística sólida para planificar la intervención y evaluar con confianza los efectos esperados.

De las 269 personas que respondieron el diagnóstico y cumplían con los criterios de inclusión, se seleccionó de forma aleatoria a los participantes que conformarían el grupo de intervención y el grupo control. Este proceso se realizó mediante un script en **Python**, lo que garantizó una asignación completamente aleatoria y sin sesgos humanos en la elección. El resultado fue una muestra final de **81 participantes** (43 en el grupo control y 38 en el grupo intervención), número que cumplía con los requerimientos estadísticos establecidos en el

cálculo previo y que resultaba operativo para la implementación de los tres micro-retos de la intervención.

Figura 6
Análisis estadístico para prueba t de muestras independientes



*Nota: Imagen tomada del software G*Power 3.1.9.7, usado para calcular la potencia estadística de una prueba t bilateral, con un tamaño del efecto de 0.7, error tipo I (α) de 0.05 y una potencia deseada de 0.80. El análisis sugiere que se requieren 34 participantes por grupo (N total = 68), con una potencia observada de 0.81.*

La evaluación del impacto se realiza mediante cuestionarios pretest y postest (Anexos 2.1 y 2.2), aplicados antes y después de los tres micro-retos. Estos instrumentos combinan escalas tipo Likert, preguntas cerradas y viñetas conductuales que permiten medir cambios en capacidad, oportunidad, motivación, intención de uso y calidad de *prompts*. Esta estrategia permite comparar cambios dentro del grupo intervención y, además, contrastarlos con el grupo control que no participó en la actividad.

Adicionalmente, se implementa un formulario semanal de autorreporte (Anexo 2.4) donde los participantes pueden subir los *prompts* trabajados durante cada reto, facilitando el seguimiento del aprendizaje práctico y capturando evidencia directa de la apropiación de habilidades. Para evaluar de manera objetiva la calidad de estos *prompts*, se desarrolla Evaluóho (Ver Anexo 7), un agente de inteligencia artificial diseñado especialmente para este propósito, que se basa en criterios estructurados: contexto, rol, acción específica y formato de salida, además, validado por los expertos en inteligencia artificial de Nequi. Evaluóho genera

retroalimentación de uso exclusivamente interno, comunicada de manera general al final de la intervención para resaltar los aprendizajes colectivos sin exponer desempeños individuales.

El plan de análisis combina métodos cuantitativos y cualitativos. En el análisis cuantitativo se utilizan estadísticos descriptivos para caracterizar la muestra, pruebas comparativas entre grupos (chi-cuadrado, t de Student y U de Mann-Whitney) y análisis pre-post con pruebas para muestras relacionadas (Wilcoxon), con el fin de identificar diferencias significativas y estimar tamaños de efecto. El componente cualitativo se enfoca en el análisis de las respuestas abiertas y la evolución de los *prompts* reportados, con el objetivo de identificar patrones de aprendizaje y oportunidades de mejora en la apropiación de la herramienta.

Para lograr el objetivo planteado, la estrategia se estructura como una secuencia de tres micro-retos enviados semanalmente a través de *Microsoft Teams*, el canal oficial institucional que ya había mostrado efectividad en otras iniciativas de aprendizaje en la organización. Esta elección se alinea con la experiencia previa y con la dinámica de tiempo limitado característica de la cultura de Nequi, justificando un diseño muy fácil de implementar y de bajo costo en términos de atención.

Cada reto integra componentes específicos alineados al modelo COM-B (Michie et al., 2011): una cápsula audiovisual protagonizada por un mensajero interno; un desafío práctico aplicado a escenarios laborales reales; un mensaje motivacional estructurado bajo los principios del modelo EAST; y un consejo de ciberseguridad para reforzar prácticas de uso seguro y responsable de la herramienta.

El diseño también incorpora Técnicas de Cambio de Comportamiento (BCTs), como el entrenamiento en habilidades (8.1), modelado de comportamiento (6.1), provisión de información sobre consecuencias (5.1), establecimiento de metas (1.1), y la reestructuración física y social del contexto (12.1, 12.2), junto con refuerzos positivos (10.1) para consolidar

avances. Asimismo, desde el modelo Octalysis, se integran motivadores como el logro, la curiosidad, el propósito y la validación social, buscando sostener un compromiso emocional que facilite no solo la adquisición de habilidades técnicas, sino también la consolidación de hábitos digitales aplicables al trabajo real (BIT, 2014).

2.3 Implementación

La intervención se diseñó para ser implementada durante tres semanas consecutivas, con el objetivo de facilitar un aprendizaje progresivo y sostenido sin interrumpir significativamente las dinámicas laborales habituales. Cada semana, los participantes del grupo reciben un nuevo reto a través de *Microsoft Teams*, el canal oficial de comunicación interna.

El formato elegido fue digital y asincrónico, aprovechando las herramientas tecnológicas ya existentes y conocidas por las personas en la organización. Esta decisión respondió al principio *Easy* del modelo EAST (BIT, 2014), ya que permite eliminar barreras logísticas y adaptarse a una realidad presente en la organización de tener poco tiempo disponible, evidenciada en el diagnóstico inicial. Al propiciar que los participantes gestionen su propio ritmo, se buscó maximizar la participación efectiva sin generar fricciones ni sobrecarga adicional.

Cada reto se diseñó de forma modular, con componentes específicos alineados a los principios de EAST, con el fin de potenciar su impacto:

- **Una cápsula audiovisual breve y clara**, protagonizada por un mensajero interno que modele el uso de una funcionalidad concreta de *Copilot*, que facilite la comprensión, genere confianza y haga más atractiva la experiencia (Le aplica a los principios atractivo y Social).

- **Una actividad práctica** aplicada a un escenario laboral real y cotidiano, que asegure la transferencia inmediata del conocimiento al trabajo cotidiano y propicie el aprendizaje concreto y contextualizado (En un tiempo específico y fácil).
- **Un mensaje motivacional** cuidadosamente redactado para reforzar la participación y conectar con el sentido de propósito, incrementando la motivación intrínseca (Atractivo).
- **Una recomendación de ciberseguridad**, orientada a promover el uso responsable y seguro de la herramienta, reduciendo la incertidumbre sobre cómo interactuar con IA sin exponer datos sensibles (Fácil).

Para acompañar el proceso, se habilitó el correo interno “*preguntelealapipol*” como espacio de apoyo, donde las personas podían compartir dudas, experiencias y resultados. Este componente buscó fomentar la interacción, el aprendizaje colaborativo y la percepción de comunidad, reduciendo la fricción al momento de pedir ayuda.

Finalmente, la intervención concluyó con un mensaje de retroalimentación general que reconocía el esfuerzo de los participantes, compartiendo los resultados agregados y destacando logros colectivos. Esta estrategia buscó reforzar el sentido de logro y pertenencia, y sostener la motivación para mantener la adopción futura y autónoma de la herramienta en el flujo de trabajo habitual.

Este esquema fue diseñado para ser compatible con la dinámica laboral de Nequi, donde el tiempo suele ser limitado, manteniendo la coherencia con las estrategias previas de formación y fomentando un aprendizaje aspiracional, social y aplicado al contexto real.

2.4 Consideraciones éticas

La implementación de esta intervención en Nequi exigió una reflexión ética para proteger la autonomía, la privacidad y la equidad de los participantes. En primer lugar, la participación se

respaldó en un anexo de tratamiento de datos personales que ya formaba parte del contrato laboral, que autoriza el uso de la información con fines de formación y desarrollo interno. Antes de ejecutar la intervención, este aspecto fue validado con el área jurídica de talento humano, quien confirmó que no era necesario solicitar un consentimiento adicional, asegurando cumplimiento normativo y respeto a las obligaciones contractuales.

Para garantizar la autonomía y voluntariedad, la participación se diseñó como opcional, asincrónica y flexible, dejando claro en cada comunicación que no había respuestas correctas o incorrectas y que cada persona podía avanzar a su ritmo. Esta decisión buscó evitar presiones implícitas o expectativas de obligatoriedad en el uso de la inteligencia artificial.

La protección de la privacidad y la seguridad de la información fue otro eje crítico. Los retos prácticos requerían redactar *prompts* basados en tareas reales, por lo cual se incorporaron recomendaciones de ciberseguridad cada semana, orientando a los empleados a usar ejemplos genéricos y a evitar datos sensibles como nombres reales, cifras confidenciales o enlaces internos. Esto no solo protegía la información de la organización y de terceros, sino que también fomentaba el desarrollo de hábitos seguros en el uso cotidiano de inteligencia artificial generativa.

El uso de Evalúho (*Ver Anexo 7*), el agente de inteligencia artificial diseñado para evaluar la calidad de los *prompts*, presentó un dilema ético adicional relacionado con la percepción de vigilancia o juicio individualizado. Para mitigar este riesgo, se definió que las evaluaciones serían de uso exclusivamente interno, y la retroalimentación se comunicaría de forma general, evitando exponer desempeños personales y promoviendo un enfoque pedagógico colectivo y no punitivo.

Finalmente, se reconoció el riesgo de desigualdad en el acceso y la apropiación tecnológica. Para abordarlo, se diseñaron materiales breves en lenguaje claro y accesible, se

habilitó un canal interno para consultas en tiempo real y se planificó la divulgación de los resultados en espacios masivos, junto con la publicación de los videos en Parche Nequi, el canal interno de Instagram, con el fin de democratizar el conocimiento y promover la equidad en el acceso al aprendizaje digital, y de esta manera garantizar que incluso quienes no participaron en la intervención, pudieran beneficiarse de los contenidos y desarrollar las capacidades abordadas.

2.5 Limitaciones

Durante el desarrollo de la intervención, se identificaron algunos elementos contextuales que deben considerarse para interpretar adecuadamente los resultados y orientar futuras recomendaciones de diseño e implementación.

En primer lugar, se presentó una situación no planificada que afectó la claridad del foco temático de la intervención. Desde el equipo de Inteligencia Artificial de Nequi, en alianza directa con *Microsoft*, como parte de su acuerdo comercial, se ofreció y ejecutó un *webinar* formativo sobre el uso de *Microsoft Copilot*. Aunque esta actividad fue valiosa en términos de divulgación tecnológica, no se coordinó con el equipo responsable de la intervención ni se integró en la estrategia pedagógica diseñada para promover un aprendizaje gradual y estructurado sobre herramientas de IA.

Esta falta de articulación entre ambas iniciativas generó confusión entre algunos de los participantes, quienes reportaron dificultades para distinguir las fuentes de información, las orientaciones metodológicas y los objetivos de los distintos espacios de formación. En consecuencia, la confluencia no alineada de actividades similares centradas en *Microsoft Copilot* fragmentó la experiencia de aprendizaje y pudo haber impactado negativamente la adherencia, la motivación y la interpretación de los retos propuestos en la intervención.

Finalmente, desde el punto de vista del diseño conductual, se reconoce que habría sido más estratégico enmarcar la intervención dentro del uso general de tecnologías de inteligencia artificial generativa y no restringirla exclusivamente a *Microsoft Copilot*. Aunque esta herramienta fue elegida por su integración con *Microsoft 365* y su disponibilidad corporativa, la elección de un nombre específico pudo limitar la percepción de transferencia de los aprendizajes hacia herramientas similares, reduciendo así el potencial de aplicación más amplia del conocimiento adquirido.

Estas limitaciones contextuales fueron reconocidas explícitamente en el análisis de resultados y deberán ser consideradas en el diseño de futuras intervenciones basadas en ciencias del comportamiento, con el fin de mejorar la coordinación organizacional, ampliar el enfoque pedagógico y optimizar la experiencia de aprendizaje para los participantes.

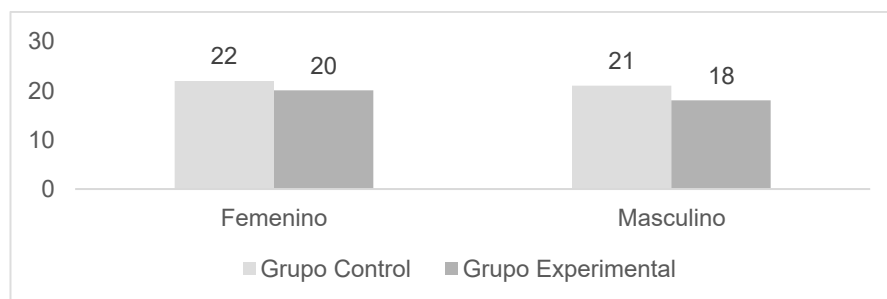
3. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

Para garantizar la validez interna del diseño de la intervención, se realizó un análisis detallado de las características sociodemográficas de los participantes. Se aplicaron pruebas de chi-cuadrado para comparar variables como género, cargo, generación y subárea entre ambos grupos.

Los resultados no mostraron diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$), lo cual confirma que ambos grupos estaban distribuidos de manera homogénea en sus características de base. Este hallazgo resulta fundamental para asegurar la comparabilidad entre grupos y atribuir con mayor confianza al efecto de la intervención las variaciones detectadas en la etapa posttest, en lugar de diferencias previas que pudieran existir. La figura 7 muestra la distribución por género y la figura 8 por cargo, ambas con diferencias no significativas. Asimismo, como se observa en la figura 9, tampoco se encontraron diferencias significativas en la variable generación ($p > .05$), reforzando la homogeneidad inicial de la muestra.

Figura 7

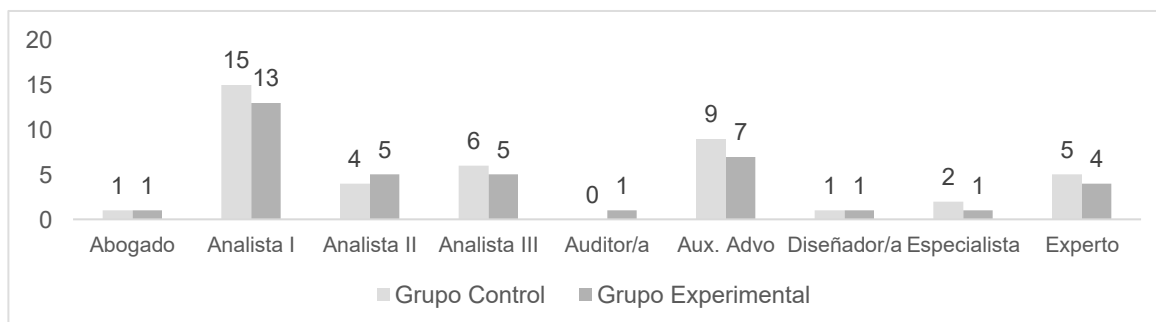
Distribución de participantes por género y grupo experimental



Nota. Elaboración propia. Cantidad de personas por género y por grupo. Los datos muestran diferencias no significativas ($p > .05$) según pruebas de chi-cuadrado, indicando comparabilidad entre grupos.

Figura 8

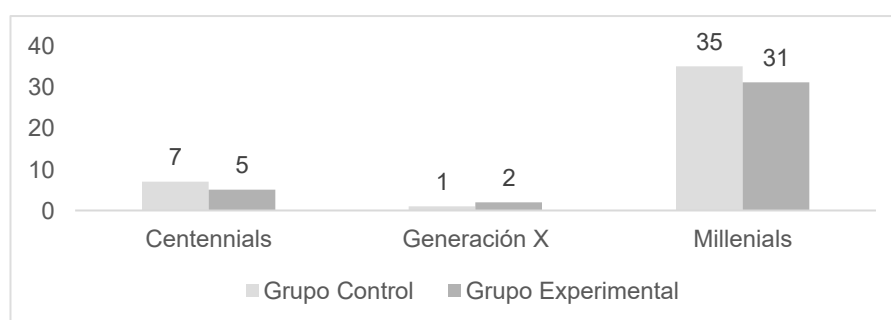
Distribución de participantes por cargo y grupo experimental



Nota. Elaboración propia. Cantidad de personas por cargo y por grupo. Los datos muestran diferencias no significativas ($p > .05$) según pruebas de chi-cuadrado, indicando comparabilidad entre grupos.

Figura 9

Distribución de participantes por generación y grupo experimental



Nota. Elaboración propia. Cantidad de personas por generación y por grupo. Para efectos de este análisis, se utilizaron los siguientes rangos: Generación X: entre 1965 – 1980, Millenials: entre 1981 – 1996, Centennials: a partir de 1997. Las comparaciones mediante pruebas de chi-cuadrado no mostraron diferencias significativas ($p > .05$), confirmando la equivalencia inicial entre grupos.

En la etapa pretest, se analizaron las puntuaciones iniciales en las dimensiones de capacidad, motivación, oportunidad, intención de uso, puntaje total y calidad de *prompts*. La

tabla 2 reporta los resultados de las pruebas U de Mann-Whitney, que no arrojaron diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones (todas las $p > .05$). Esto indica que ambos grupos partían de niveles equivalentes antes de la intervención, condición esencial para validar los efectos del tratamiento.

Tabla 2 Resultados de las pruebas U de Mann-Whitney para comparaciones pretest entre grupos control y experimental

	Puntaje Prompt pretest	Capacidad pretest	Motivación pretest	Oportunidad pretest	Int_uso pretest	Total, pretest
U de Mann-Whitney	787,000	704,000	793,500	803,000	748,000	786,500
W de Wilcoxon	1733,000	1650,000	1739,500	1544,000	1489,000	1732,500
Z	-,294	-1,099	-,306	-,135	-,675	-,289
Sig. asintótica(bilateral)	,768	,272	,759	,893	,500	,772

a. Variable de agrupación: Grupo

Nota: La tabla presenta los estadísticos U de Mann-Whitney, W de Wilcoxon, valores Z y niveles de significancia (p) para las comparaciones entre el grupo experimental y el grupo control en la medición pretest. Ninguna de las dimensiones mostró diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$), lo que sugiere equivalencia inicial entre grupos.

En el posttest, como se presenta en la Tabla 3, sí se observaron diferencias significativas entre los 2 grupos. Se utilizó la prueba U de Mann-Whitney para comparar las distribuciones entre el grupo experimental y el grupo control, dada la ausencia de normalidad en las variables analizadas. La dimensión capacidad presentó una diferencia estadísticamente significativa ($p = .000$), con un tamaño de efecto moderado de 0.41, lo que evidencia que la intervención logró fortalecer de forma significativa la percepción de capacidad para formular *prompts* efectivos y utilizar *Microsoft Copilot* de manera estratégica. Este resultado es especialmente relevante dado que el diagnóstico inicial había identificado barreras de autoeficacia y desconocimiento práctico sobre cómo interactuar con la herramienta, subrayando así la efectividad de los micro-retos para activar esta dimensión clave del comportamiento.

Tabla 3 Resultados de las pruebas U de Mann-Whitney y tamaño del efecto para variables posttest entre grupos control y experimental

	Puntaje Prompt posttest	Capacidad posttest	Motivación posttest	Oportunidad posttest	Int_uso posttest	Total posttest
U de Mann-Whitney	657,000	445,500	775,500	741,000	558,500	566,500
W de Wilcoxon	1603,000	1391,500	1721,500	1687,000	1504,500	1512,500
Z	-1,655	-3,694	-0,476	-0,729	-2,512	-2,383
Sig. asintótica(bilateral)	0,098	0,000	0,634	0,466	0,012	0,017
Tamaño del efecto		0,41			0,28	0,26

Nota: La tabla muestra los estadísticos U de Mann-Whitney, W de Wilcoxon, valores Z, significación bilateral y tamaños del efecto calculados para las comparaciones posttest entre el grupo experimental y el grupo control. Valores de $p < .05$ indican diferencias estadísticamente significativas entre grupos.

También, se registró una mejora significativa en intención de uso, con $p = .012$ y un tamaño de efecto más pequeño (0.28). lo cual sugiere que, si bien se logró un cambio medible en la disposición a incorporar *Copilot* de forma más habitual, la magnitud práctica de este cambio es más limitada. Este resultado podría reflejar la influencia de factores organizacionales como la carga de trabajo, las prioridades operativas o la disponibilidad de tiempo para la exploración y el aprendizaje, que pueden moderar la traducción del aprendizaje en uso sostenido.

En contraste, las dimensiones de motivación ($p = .634$) y oportunidad ($p = .466$) no mostraron diferencias estadísticamente significativas entre el grupo experimental y el grupo control, como se observa en la Tabla 3. Este resultado indica que la intervención no logró generar un impacto diferencial claro en estas áreas, sugiriendo que son variables más sensibles a factores estructurales y culturales del entorno de trabajo. Es probable que aspectos ya mencionados como la cultura organizacional, la carga de trabajo, la disponibilidad de tiempo y las prioridades estratégicas limiten la capacidad de una intervención breve y asincrónica para movilizar cambios profundos en estas dimensiones. Este hallazgo refuerza la necesidad de

intervenciones complementarias de tipo organizacional, tales como incentivos, ajustes en la gestión del tiempo o el reconocimiento formal del aprendizaje como parte del desempeño esperado, para consolidar cambios sostenibles en motivación y oportunidad.

En términos generales, el puntaje total combinado mostró una diferencia significativa con ($p = .017$) y un tamaño de efecto pequeño de 0,26, lo cual apunta a un efecto global positivo, aunque limitado en magnitud, sugiriendo un impacto modesto de la intervención en la combinación de todas las dimensiones medidas. La calidad de los *prompts* por su parte, no presentó diferencias estadísticamente significativas ($p = .098$), dado que la habilidad para formular *prompts* completos requiere integrar múltiples componentes (contexto, rol, acción y formato de salida), por lo que es posible que su desarrollo requiera más tiempo, práctica deliberada y espacios de retroalimentación colaborativa. Este hallazgo, sugiere que futuras versiones de la intervención podrían enfocarse en fortalecer dichas condiciones para facilitar una mejora más consistente.

Adicionalmente se aplicó una prueba de Wilcoxon al grupo intervención para comparar directamente los puntajes antes y después de la intervención. Como se resume en la tabla 4, se observaron mejoras significativas en el puntaje de los *prompts* ($p < .000$), la capacidad percibida ($p = .003$), la intención de uso ($p < .000$) y el puntaje total ($p = .003$). Estas mejoras presentaron tamaños de efecto entre moderadas a grandes (0.48 a 0.70), lo que puede indicar un cambio sustantivo en estas dimensiones dentro del grupo de intervención.

Tabla 4 Resultados del análisis pre-post en el grupo intervención (prueba de Wilcoxon)

	Puntaje Prompt posttest - Puntaje Prompt pretest	Capacidad posttest - Capacidad pretest	Motivación posttest - Motivación pretest	Oportunidad posttest - Oportunidad pretest	Int_uso posttest - Int_uso pretest	Total posttest - Total pretest
Z	-4,299	-2,999	-1,816	-0,663	-3,501	-2,969

Sig. asintótica(bilateral)	0,000	0,003	0,069	0,507	0,000	0,003
Tamaño del efecto	0,70	0,49			0,57	0,48

Nota: Se presentan los resultados de la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas aplicada al grupo intervención, comparando los puntajes obtenidos antes y después de la intervención CopiLAB. Se reportan valores Z , significancia bilateral (p), y tamaños del efecto calculados mediante la fórmula $r = Z/\sqrt{N}$. Los resultados muestran mejoras estadísticamente significativas en el puntaje de prompts ($p < .000$), capacidad percibida ($p = .003$), intención de uso ($p < .000$) y puntaje total ($p = .003$). No se observaron diferencias significativas en oportunidad ni motivación automática.

Desde la perspectiva cualitativa, los formularios de autorreporte evidenciaron un progreso notable en la forma de estructurar sus *prompts*, incorporando de forma progresiva elementos como el rol de la IA, la acción específica solicitada y el formato de salida esperado. Sin embargo, también se registraron *prompts* vagos o incompletos, especialmente en las primeras semanas, reflejando la necesidad de reforzar el acompañamiento pedagógico y las oportunidades para la co-creación y el modelado social de las mejores prácticas.

El análisis de los datos agregados del agente de inteligencia artificial Evalúho mostró que, a nivel de cohortes, hubo una evolución positiva en la calidad promedio de los *prompts* enviados a lo largo de las tres semanas, aunque con variabilidad importante entre personas y grupos. Esta retroalimentación general fue socializada de manera general, respetando la privacidad individual, y se usó como insumo pedagógico para reforzar los aprendizajes colectivos al cierre del programa.

En síntesis, los resultados cuantitativos y cualitativos de la intervención validan parcialmente su efectividad, mostrando mejoras claras en la capacidad percibida y en la intención de uso, así como avances modestos en la calidad técnica de los *prompts*. Sin embargo, las dimensiones de motivación y oportunidad permanecieron estables, lo que respalda la hipótesis de que intervenciones breves y bien diseñadas pueden activar comportamientos digitales estratégicos, pero también subrayan la necesidad de enfoques más

integrales y sostenidos para consolidar cambios profundos en el uso de IA generativa en entornos laborales.

3.1 Socialización de resultados

Como parte de la estrategia de cierre, se implementó un reconocimiento simbólico para reforzar la participación y premiar la constancia de quienes culminaron el proceso. Se realizó una rifa interna entre los participantes que completaron la totalidad de los retos (Ver Anexo 6.4), en la que se seleccionaron 10 personas ganadoras. Cada una recibió un bono de regalo redimible en productos tecnológicos, como una forma de conectar el aprendizaje con su aplicación práctica y estimular la exploración continua de herramientas digitales. Esta dinámica no solo incentivó el seguimiento sostenido durante las tres semanas de intervención, sino que también reforzó el valor de la curiosidad, la constancia y la apropiación personal del aprendizaje digital.

Además, se diseñó un plan de socialización amplia de los resultados con el objetivo de garantizar transparencia y fortalecer la cultura de aprendizaje organizacional. Los hallazgos principales, las lecciones aprendidas y las oportunidades de mejora se presentaron en el Friday, el espacio interno masivo y sincrónico donde se conectan todos los colaboradores de Nequi. Esta presentación permitió visibilizar el proceso, reconocer el esfuerzo colectivo y sensibilizar sobre la importancia de integrar herramientas de IA de manera estratégica y segura.

Además, para ampliar el alcance de los aprendizajes más allá del grupo participante directo, se anunció que los videos formativos creados para los retos serían subidos a Parche Nequi, el canal oficial interno en Instagram para colaboradores. Esta estrategia de distribución asincrónica buscó democratizar el acceso al contenido, consolidar el conocimiento generado y fomentar una cultura de aprendizaje continuo en toda la organización.

4. DISCUSIÓN

La intervención *Copilab* se diseñó y ejecutó bajo el marco conceptual del modelo COM-B (Michie et al., 2011), el cual plantea que todo comportamiento humano es producto de la interacción entre capacidad, oportunidad y motivación. Este enfoque permitió mapear de manera estructurada las barreras específicas identificadas en Nequi frente al uso de *Microsoft Copilot* y desarrollar componentes dirigidos a movilizar dichas dimensiones. Como lo plantearon Michie et al. (2011), el cambio de comportamiento sostenible exige intervenciones simultáneas sobre los tres ejes, una hipótesis que fue validada parcialmente en esta intervención.

Los resultados cuantitativos confirmaron que la dimensión capacidad fue la más sensible al cambio: los participantes del grupo experimental mostraron mejoras estadísticamente significativas en su percepción de competencia funcional para usar *Microsoft Copilot*, y la calidad promedio de los *prompts* mostró una evolución positiva durante las tres semanas. Esto coincide con lo planteado por Ryan y Deci (2000), quienes destacan que la percepción de competencia es una necesidad psicológica básica cuya satisfacción favorece el aprendizaje, la persistencia y la incorporación de nuevas herramientas en el comportamiento cotidiano. En ese sentido, el uso de micro-retos con ejercicios prácticos y retroalimentación colectiva contribuyó a reforzar esa percepción de capacidad, alineándose con principios de alfabetización digital situados en la práctica profesional (Long & Magerko, 2020).

La intervención contribuyó a cerrar la brecha identificada en el diagnóstico, donde el 93% de los encuestados había interactuado previamente con herramientas de inteligencia artificial, pero de forma exploratoria y no sistemática. Esta distancia entre familiaridad y uso estratégico ha sido documentada en la literatura por Long y Magerko (2020), quienes destacan que la exposición no garantiza comprensión funcional ni transferencia efectiva al entorno laboral.

Por otro lado, las dimensiones de motivación ($p = .634$) y oportunidad ($p = .466$) no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Este resultado sugiere que estas variables están altamente influenciadas por factores organizacionales y estructurales difíciles de modificar mediante intervenciones breves. Desde la teoría de la Autodeterminación, (Ryan & Deci, 2000), se entiende que la motivación autónoma se fortalece cuando se satisface de manera sostenida las tres necesidades psicológicas básicas de competencia, autonomía y relación social. Aunque la intervención incorporó elementos orientados a fomentar estas condiciones, como la flexibilidad asincrónica, el lenguaje cercano y los mensajes motivacionales, la ausencia de espacios sociales de interacción, retroalimentación personalizada y reconocimiento explícito de los avances pudo haber limitado el impacto en esta dimensión. Sin estas condiciones, la motivación puede verse reducida al no facilitar un sentido de agencia ni permitir la percepción de progreso individual.

Este hallazgo también guarda relación con las recomendaciones del *OECD Skills Outlook 2023*, que subraya la necesidad de desarrollar entornos de aprendizaje integrados, donde la formación se incorpore como parte del flujo de trabajo y no como una actividad periférica (OECD, 2023). En ese sentido, el ecosistema de aprendizaje organizacional (Nequi, 2025), aunque robusto en oferta, no resolvía del todo las barreras de tiempo, visibilidad de referentes y apoyo práctico, que son fundamentales para consolidar nuevas conductas, como lo señalaron Damgaard y Nielsen (2018).

La escasa variación en la dimensión oportunidad también se alinea con lo documentado por Koch et al. (2015), quienes encontraron que la falta de tiempo, la sobrecarga cognitiva y la ausencia de incentivos explícitos limitan la adopción de nuevas herramientas incluso cuando estas tienen valor percibido. En el contexto de esta intervención, la coincidencia temporal con la realización paralela de un *webinar* no coordinado generaron confusión, fragmentación pedagógica y posible fatiga, afectando la adherencia a los retos y la percepción de coherencia

metodológica. Este tipo de superposición entre iniciativas ha sido identificado por Aguinis y Kraiger (2009) como un obstáculo crítico en la transferencia de aprendizaje, particularmente cuando no existe alineación entre las áreas responsables del proceso formativo.

Desde una perspectiva conductual, el uso del modelo EAST (BIT, 2014) y la integración de *nudges* para facilitar la acción inmediata representaron un esfuerzo importante para reducir fricciones y hacer el comportamiento deseado más accesible y atractivo. Sin embargo, como señalan Pan et al. (2023), los *nudges* digitales suelen tener impacto limitado cuando no están acompañados de una arquitectura de decisión más estructurada y de reforzadores sociales que legitimen el nuevo comportamiento. En el caso de *Copilab*, si bien hubo un uso correcto de recordatorios, mensajes positivos y recompensas simbólicas, la falta de referentes visibles y el escaso modelado social dentro de la intervención limitaron su alcance transformador.

Adicionalmente, el modelo Octalysis (Chou, 2019) permitió incorporar elementos de gamificación orientados a motivadores intrínsecos como el logro, la curiosidad y el propósito. No obstante, la motivación basada en el juego requiere un ecosistema de retroalimentación constante, desafíos progresivos y comunidad, lo cual fue difícil de consolidar con una intervención exclusivamente asincrónica. Estudios previos, como el de Gómez (2022), ya habían mostrado que la gamificación es más efectiva cuando se apoya en un diseño social colaborativo, donde los logros individuales se comparten y validan colectivamente.

Metodológicamente, el uso de instrumentos mixtos permitió capturar tanto la evolución cuantitativa del comportamiento como los matices cualitativos del aprendizaje. En particular, la creación del agente Evalúho constituyó una innovación destacable para evaluar *prompts* con base en criterios estructurados (contexto, rol, acción y formato), alineándose con lo planteado por Felten et al. (2023) sobre las competencias necesarias para trabajar con IA generativa en sectores altamente cualificados. No obstante, la falta de retroalimentación inmediata e

individualizada pudo haber afectado la internalización de la habilidad, dado que el desarrollo de *prompts* con criterios estructurados requiere práctica deliberada y acompañamiento personalizado, como lo proponen Long y Magerko (2020).

Finalmente, aunque la intervención logró activar conductas iniciales relacionadas con el uso de *Microsoft Copilot*, los resultados refuerzan la premisa de que el cambio conductual en contextos laborales no depende únicamente de la capacitación técnica, sino de un enfoque multicomponente que articule competencias individuales, estructuras organizacionales y condiciones culturales. Esta conclusión es consistente con el planteamiento de Bawack et al. (2019), quienes advierten que la transformación digital no depende únicamente de la adopción de herramientas, sino marcos institucionales que favorezcan la adopción tecnológica crítica, segura y contextualizada. Su marco de análisis destaca la importancia de alinear capacidades, principios éticos y estrategias tecnológicas a distintos niveles (individual, organizacional, interorganizacional y social), como condición para maximizar el impacto de la inteligencia artificial en entornos laborales complejos.

5. CONCLUSIONES

La intervención *Copilab* demostró que es posible activar el uso inicial de la inteligencia artificial generativa mediante intervenciones breves, digitales y contextualizadas. En el grupo de intervención, se observaron mejoras significativas entre el pretest y el posttest. Los micro-retos implementados lograron fortalecer la percepción de capacidad para usar *Microsoft Copilot*, ($p = .003$, *tamaño de efecto* = 0.49), así como mejorar la intención de uso en el trabajo diario ($p = .000$, *tamaño de efecto* = 0.57) y la calidad técnica de los *prompts* ($p = .000$, *tamaño de efecto* = 0.70), esta última con un tamaño del efecto grande, que indica un cambio en la habilidad para estructurar instrucciones efectivas para la inteligencia artificial.

En cuanto a la comparación de los resultados posttest, entre los grupos de intervención y control, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la capacidad percibida ($p = .000$), la intención de uso ($p = .012$), y en el puntaje total ($p = .017$). La capacidad tuvo un tamaño del efecto moderado (0.41), reflejando una diferencia entre los grupos. Sin embargo, en la intención de uso (0.28) y el puntaje total (0.26), los tamaños del efecto fueron pequeños. Esto nos indica que las variaciones, si bien son consistentes con la dirección esperada, fueron limitadas.

Los hallazgos también ponen en evidencia que la motivación ($p = .634$) y la oportunidad ($p = .466$) no se transforman con la misma facilidad. Estas dimensiones, más vinculadas a factores estructurales como la cultura organizacional, la gestión del tiempo o la visibilidad de referentes, permanecieron estables a lo largo de la intervención, lo que indica que requieren estrategias complementarias de mayor alcance y duración.

En conjunto, los resultados apuntan a que las ciencias del comportamiento ofrecen una ruta eficaz para acompañar el aprendizaje aplicado en entornos laborales. No obstante, su efectividad se potencia cuando se integran en un ecosistema que facilite la práctica, el refuerzo social y la apropiación del conocimiento. *Copilab* representó un primer paso, con aprendizajes valiosos para el diseño de futuros programas que aspiren no sólo a enseñar una herramienta, sino a transformar la forma en la que las personas aprenden y se relacionan con la inteligencia artificial.

5.1 Recomendaciones futuras

Partiendo de los aprendizajes objetivos en *Copilab*, se identificaron 3 líneas clave para fortalecer futuras intervenciones:

1. Preparar el proceso con claridad conceptual: es fundamental integrar un módulo introductorio breve y accesible que explique, desde el inicio, qué es la inteligencia artificial generativa, cómo se integra en el ecosistema de trabajo y por qué resulta relevante para cada rol. Este encuadre permitirá alinear expectativas, reducir confusiones y potenciar la apropiación temprana.
2. Ampliar el enfoque y articular esfuerzos: En lugar de centrar la narrativa únicamente en *Microsoft Copilot*, se recomienda enmarcar futuras intervenciones en un proyecto más amplio de alfabetización digital e IA en general. Además es fundamental alinear estas iniciativas con otras acciones organizacionales para evitar duplicidades o fatiga en los participantes.
3. Complementar lo asincrónico con lo social: Si bien el diseño individual y flexible favoreció la participación, se recomienda incorporar espacios colaborativos que permitan la reflexión conjunta, el modelado de buenas prácticas y el aprendizaje entre pares. Estos elementos podrían ser claves para pasar del uso puntual al sostenimiento del hábito.

Todas estas recomendaciones buscan consolidar una cultura digital crítica, segura y colaborativa. A medida que Nequi profundice su transformación de capacidades, será importante seguir acompañando con intervenciones que no sólo enseñen a usar herramientas, sino que desarrollen la capacidad de pensar, decidir y aprender de forma estratégica.

REFERENCIAS

- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 451–474.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163505>

- Bawack, R. E., Wamba, S. F., & Carillo, K. D. (2019). Artificial intelligence in practice: Implications for information systems research. *Business Process Management Journal*, 27(3), 782–815. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2020-0585>
- Behavioural Insights Team [BIT]. (2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. UK Cabinet Office. <https://www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>
- Chou, Y.-K. (2019). Actionable Gamification: Beyond Points, Badges, and Leaderboards. Octalysis Media.
- Damgaard, M. T., & Nielsen, H. S. (2018). Nudging in education. *Economics of Education Review*, 64, 313–342. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2018.03.008>
- Felten, E., Raj, M., & Seamans, R. (2023). How will language modelers like ChatGPT affect occupations and industries?. arXiv preprint arXiv:2303.01157. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.01157>.
- Gómez, N. (2022). *¿Cuál es el efecto de la gamificación para fomentar el aprendizaje grupal al interior de la Corporación Mundial de la Mujer Medellín?* [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/entities/publication/5ccb3468-1d0e-4e92-8ff3-b6fd580ce4ea>
- Koch, A., Nafziger, J., & Nielsen, H. S. (2015). Behavioral economics of education. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 115, 3–17. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2014.09.005>
- Long, D., & Magerko, B. (2020). What is AI Literacy? Competencies and Design Considerations. *CHI '20: Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-16. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376727>

- López, A. A., & Abad, A. A. (2025). Impacto de la IA en el desarrollo de habilidades y competencias del siglo XXI. *Ciencia y Reflexión: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(2), 801–836. <https://doi.org/10.70747/cr.v4i2.321>
- Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6(42). 1-11 <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-42>
- Nequi. (2025). *Información interna sobre procesos y cultura organizacional*. [Documento interno no publicado].
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD] (2023). *Skills Outlook 2023: Skills for a resilient green and digital transition*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/11/oecd-skills-outlook-2023_df859811/27452f29-en.pdf
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- World Economic Forum [WEF]. (2025). *Future of Jobs Report 2025*. https://reports.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_Report_2025.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de Diagnóstico

Figura 10

Formulario de diagnóstico sobre hábitos de aprendizaje y uso de inteligencia artificial en Nequi

💡 Hackeemos el aprendizaje en Nequi
📄 Exportar formulario

Hola {{empleado.nombre}}

👋 ¡Queremos entender cómo aprendes!

En Nequi, aprender es parte de nuestro ADN. Cuéntanos cómo ha sido tu experiencia, qué te ha funcionado y cómo podemos mejorar.

🚀 Tu voz nos ayudará a crear un ecosistema de aprendizaje más poderoso.

📌 **Sección 1: Tu experiencia de aprendizaje**

1. Piensa en el aprendizaje más valioso que tuviste el año pasado en Nequi. ¿Qué aprendiste, cómo lo adquiriste y en qué momento lo aplicaste en tu trabajo? *

Comparte un aprendizaje que haya sido clave para ti en el último año. Describe 1) el tema que aprendiste, 2) cómo lo adquiriste (por ejemplo, a través de una formación, mentoría o plataforma) y 3) cómo lo aplicaste en tu trabajo.

Escribe tu respuesta

2. Cuando necesitas aprender algo nuevo en tu trabajo, ¿qué haces primero? *

Cuando te enfrentas a un reto o necesitas aprender algo nuevo en tu trabajo, todos tenemos diferentes formas de abordar el aprendizaje. Queremos entender cómo accedes al conocimiento para fortalecer el aprendizaje en Nequi. Selecciona una opción

- Pregunto a un compañero o líder
- Busco en Internet (Google, YouTube, foros, etc.)
- Consulto documentos internos o plataformas de Nequi
- Experimento y aprendo haciendo
- No sé por dónde empezar

3. ¿Cuándo sueles dedicar tiempo al aprendizaje? *

Queremos entender en qué momentos del día o de la semana tienes espacio para aprender, eso nos permite diseñar estrategias que realmente se ajusten a tu rutina y no se sientan como una carga extra

- En el horario laboral
- Después del trabajo
- Solo cuando es obligatorio
- No tengo tiempo para aprender

📌 **Sección 2: Aplicación y efectividad del aprendizaje**

1. Si pudieras elegir la mejor forma de aprender en Nequi, ¿cómo sería? *

Cuéntanos tu método ideal incluyendo formato, duración y accesibilidad del contenido. Ejemplo: Sesiones cortas y prácticas en horarios flexibles con acompañamiento de expertos internos, aprendizaje individual o en comunidad, mayor disponibilidad de plataformas, gamificación, entre otros.

Escribe tu respuesta

2. ¿Qué barreras encuentras al momento de acceder al aprendizaje en Nequi? *

Puedes seleccionar una o más alternativas

A veces queremos aprender, pero algo se interpone. Queremos conocer cuáles son esos obstáculos que te dificultan el acceso al aprendizaje, para poder minimizar su impacto. Selecciona las 3 opciones que más te afecten

- No entiendo el proceso, necesito ayuda.
- Me da pereza
- No sabía que se podía
- Es demasiado complejo, me desmotiva intentarlo
- No tengo tiempo para hacerlo
- Me pide demasiados datos e información
- He visto que algunos lo hacen, pero no entiendo para qué sirve
- Hay demasiadas opciones, y eso me confunde
- No tengo ninguna barrera de las anteriores

Sección 3: Conocimiento y uso de Inteligencia Artificial

1. ¿Qué nivel de conocimiento tienes sobre Inteligencia Artificial aplicada al trabajo? *

La IA ya está aquí y cada vez es más relevante. Queremos saber qué tanto la conoces y usas en tu trabajo para entender mejor cómo apoyar su adopción dentro de Nequi. Selecciona una opción

- Nunca he escuchado del tema
- He oído hablar, pero no lo uso
- Tengo un conocimiento básico y he explorado algunas herramientas
- Uso herramientas de IA ocasionalmente en mi trabajo
- Uso IA de manera frecuente en mi día a día

2. ¿Has utilizado alguna herramienta de IA en tu trabajo? *

Puedes seleccionar una o más alternativas

La IA tiene muchas aplicaciones distintas. Queremos saber si ya la usas y en qué áreas para descubrir qué tan presentes están estas herramientas en nuestro día a día. Selecciona todas las que apliquen

- ChatGPT, Gemini, Copilot u otros chatbots de IA
- Generadores de imágenes o videos (DALL-E, MidJourney, Runway)
- Análisis de datos con IA (Power BI, Tableau con AI, BigQuery)
- IA para desarrollo (GitHub Copilot, DeepCode, etc.)
- No he usado ninguna herramienta de IA en mi trabajo

3. ¿De qué manera la Inteligencia Artificial podría impactar tu rol en Nequi? *

Queremos entender cómo crees que la IA podría influir en tu trabajo, ya sea facilitando tareas, generando nuevos desafíos o modificando la manera en que trabajas. Si crees que puede ser útil, dínos cómo. Si tienes preocupaciones, cuéntanos cuáles son. Algunos ejemplos pueden incluir: automatización de tareas repetitivas, mejor acceso a información, optimización de la toma de decisiones o cambios en la forma en que colaboramos

Escribe tu respuesta

Nota. *Elaboración propia. Capturas de pantalla del formulario de diagnóstico Hackeemos el aprendizaje en Nequi, compuesto por tres secciones: 1) experiencia de aprendizaje, 2) aplicación y efectividad del aprendizaje, y 3) conocimiento y uso de inteligencia artificial en el trabajo. El instrumento tiene fines internos y busca comprender cómo los colaboradores acceden, aplican y valoran el aprendizaje, así como su nivel de adopción de herramientas de IA.*

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Tabla 5 Matriz de operacionalización de variables y comportamientos

Atributo/ variable	Modelo teórico	Definición	Indicadores del comportamiento uso <i>Copilot</i>	Ítems del instrumento (Pre)	Ítems del instrumento (Post)	BCT
<i>Comportamiento e intención de uso</i>	COM-B (Michie et al., 2011)	Evidencia del comportamiento actual y compromiso con sostenerlo en el futuro.	Frecuencia de uso actual de <i>Copilot</i> . Intención de uso sostenido.	Uso <i>Copilot</i> al menos una vez por semana en mi trabajo	He utilizado <i>Microsoft Copilot</i> al menos una vez por semana como apoyo en mi trabajo	2.3 Auto-monitoreo del comportamiento, 1.4 Planificación de implementación
<i>Capacidad Psicológica</i>	COM-B (Michie et al., 2011)	Habilidad mental y conocimiento funcional necesario para ejecutar un comportamiento deseado.	Conocimiento sobre cómo pedirle cosas útiles a <i>Copilot</i> . Reconocimiento de tareas donde <i>Copilot</i> puede ser útil. Autonomía para usarlo sin ayuda.	Identifico en qué tareas <i>Copilot</i> podría darme una mano	Sé en qué momentos o tareas específicas <i>Microsoft Copilot</i> puede serme útil	8.1 Entrenamiento en habilidades, 6.1 Modelado, 4.1 Instrucciones sobre cómo realizar el comportamiento
<i>Oportunidad Física y Social</i>	COM-B (Michie et al., 2011)	Factores externos que permiten o facilitan el comportamiento, como el tiempo disponible o el apoyo del entorno.	Disponibilidad de tiempo para usar <i>Copilot</i> . Presencia de referentes sociales. Aceptación del equipo al uso de nuevas herramientas.	En mi equipo está bien visto que exploremos nuevas herramientas como <i>Copilot</i> Tengo tiempo en mi día para probar <i>Copilot</i>	En mi equipo, se valora que experimentemos con herramientas como <i>Microsoft Copilot</i> Durante mi jornada laboral, suelo tener espacio para probar <i>Microsoft Copilot</i>	12.1 Reestructuración del entorno físico, 6.2 Exposición a modelos sociales, 5.3 Persuasión

Atributo/ variable	Modelo teórico	Definición	Indicadores del comportamiento uso <i>Copilot</i>	Ítems del instrumento (Pre)	Ítems del instrumento (Post)	BCT
<i>Motivación Reflexiva</i>	COM-B (Michie et al., 2011)	Procesos conscientes como objetivos, planes y evaluaciones que influyen en el comportamiento.	Creencia en los beneficios de <i>Copilot</i> . Alineación con metas profesionales. Percepción de la IA como relevante para el futuro laboral.	Percibo que saber de IA es clave para mi futuro	Considero que los conocimientos en inteligencia artificial serán esenciales para avanzar en mi carrera	5.1 Información sobre consecuencias, 1.1 Establecimiento de metas conductuales, 13.2 Enmarcar el futuro positivo
<i>Motivación Automática</i>	COM-B (Michie et al., 2011)	Procesos emocionales, impulsos y respuestas automáticas que influyen en la conducta.	Entusiasmo por usar <i>Copilot</i> . Curiosidad por explorar funciones. Sentimiento de competencia al usarlo.	Me interesa saber todo lo que puedo lograr usando <i>Copilot</i>	Siento curiosidad por seguir explorando lo que puedo lograr con <i>Microsoft Copilot</i>	10.1 Refuerzo, 15.1 Utilizar consecuencias emocionales, 13.1 Incrementar el atractivo del comportamiento
<i>Aplicación práctica de conocimiento (Viñetas basadas en escenarios)</i>	COM-B Aprendizaje activo basado en escenarios	Capacidad de aplicar el conocimiento sobre <i>prompts</i> , usando IA en situaciones reales.	Formulación de <i>prompts</i> útiles en contextos reales. Identificación de tareas donde <i>Copilot</i> es aplicable. Uso de <i>Copilot</i> para análisis y toma de decisiones.	Laura necesita mejorar un correo. ¿Qué <i>prompt</i> debería escribirle a <i>Copilot</i> para lograrlo?	Camila necesita enviar un correo más claro y efectivo. ¿Qué <i>prompt</i> le recomendarías escribirle a <i>Microsoft Copilot</i> para ayudarla?	8.3 Escenarios imaginados, 1.2 Planificación de afrontamiento, 8.1 Entrenamiento en habilidades

Nota. Elaboración propia a partir del modelo COM-B (Michie et al., 2011), con integración de técnicas de cambio de comportamiento (Behavior Change Techniques, BCTs). La tabla presenta atributos, definiciones, indicadores de comportamiento, ítems de medición antes y después de la intervención, y técnicas BCT asociadas a cada dimensión evaluada.

2.1 Instrumento Pre-Test (Forma A):

Figura 11

Formulario de pretest sobre percepción y uso de Microsoft Copilot

Mi punto de partida con Copilot 🚀

¡Hola, {{empleado.nombre}}! 🚀

Queremos conocer cómo te sientes hoy frente al uso de Microsoft Copilot en tu trabajo.

Esta breve encuesta (menos de 5 minutos) nos ayudará a entender mejor tus experiencias, percepciones y oportunidades de mejora.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Solo queremos escuchar tu voz.

1. Percibo que saber de IA es clave para mi futuro *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

2. Uso Copilot al menos una vez por semana en mi trabajo *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

3. Identifico en qué tareas Copilot podría darme una mano. *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

4. En mi equipo está bien visto que exploremos nuevas herramientas como Copilot *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

5. Tengo tiempo en mi día para probar Copilot *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

6. Me interesa saber todo lo que puedo lograr usando Copilot *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

7. Laura necesita mejorar un correo. ¿Qué prompt debería escribirle a Copilot para lograrlo? *

Escribe tu respuesta

Nota. *Elaboración propia. Instrumento de evaluación inicial diseñado para medir capacidad psicológica, oportunidad física/social, motivación reflexiva y automática frente al uso de Microsoft Copilot en el entorno laboral. El formulario incluye ítems alineados al modelo COM-B (Michie et al., 2011) y técnicas BCT. Su objetivo es establecer una línea base para comparaciones posteriores en una intervención comportamental.*

2.2 Instrumento Post -Test – (Forma B) paralela:

Figura 12

Formulario de postest sobre percepción y uso de Microsoft Copilot tras la intervención

Uso de Copilot: cómo estoy hoy 🌸

¡Hola, {{empleado.nombre}}! 📧

Queremos conocer cómo te sientes hoy frente al uso de Microsoft Copilot en tu trabajo, luego de estas semanas. Esta encuesta cortica (menos de 5 minutos) nos ayudará a entender mejor las experiencias y percepciones de quienes están explorando Copilot a su ritmo y en su día a día.

👉 No hay respuestas correctas o incorrectas. Lo más valioso es tu experiencia honesta. Gracias por tomarte este momento 💜

1. Considero que los conocimientos en inteligencia artificial serán esenciales para avanzar en mi carrera *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

2. He utilizado Microsoft Copilot al menos una vez por semana como apoyo en mi trabajo *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

3. Sé en qué momentos o tareas específicas Microsoft Copilot puede serme útil *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

4. En mi equipo, se valora que experimentemos con herramientas como Microsoft Copilot *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

5. Durante mi jornada laboral, suelo tener espacio para probar Microsoft Copilot *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

6. Siento curiosidad por seguir explorando lo que puedo lograr con Microsoft Copilot *

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

7. Camila necesita enviar un correo más claro y efectivo. ¿Qué prompt le recomendarías escribirle a Microsoft Copilot para ayudarla? *

Escribe tu respuesta

Nota. Elaboración Propia. Instrumento de evaluación posterior a la intervención sobre uso de Microsoft Copilot, aplicado para medir cambios en capacidad psicológica, oportunidad física/social, motivación reflexiva y automática frente al uso de Microsoft Copilot en el entorno laboral. Conserva equivalencia estructural con el formulario de pretest (ver Figura 6) y se basa en el modelo COM-B (Michie et al., 2011) para el diseño de ítems.

2.3 Escala de clasificación para puntajes pre y post

- **Total de ítems cerrados:** 6
- **Escala:** 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo)
- **Puntaje mínimo posible:** 6
- **Puntaje máximo posible:** 30
- La pregunta abierta (del prompt) no suma al puntaje total, pero se usa para análisis cualitativo o validación cruzada (p. ej. consistencia entre lo que declaran y cómo escriben *prompts*).

2.4 Formulario de Autorreporte semanal (Microsoft Forms):

Figura 13

Formulario de autorreporte semanal de CopiLAB en Nequi

CopiLAB
Retos y desafíos
Nequi

Copi LAB | Sube aquí tu reto semanal

Este espacio es para que registres tu avance en los retos de Copilab. Cada prompt que compartes es un paso más para hacer de la IA una aliada estratégica en tu día a día. **Solo necesitas subir tu respuesta del reto de la semana y calificar tu experiencia.**

Hola, Maria Isabel. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

¿Qué reto estás subiendo hoy? *
Esto nos ayuda a llevar el seguimiento y darte retroalimentación en caso de ser necesario.

Semana 1 | Reto Correo 📧

Semana 2 | Reto Planeación 📅

Semana 3 | Reto Investigación 🔍

¿Qué prompt usaste con Copilot?
🔥 Copia aquí el prompt que escribiste para resolver el reto. Asegúrate de incluir contexto, rol, acción específica y formato de salida

Escriba su respuesta

Nota. Elaboración Propia. Este formulario permite a los participantes registrar semanalmente el reto abordado, el prompt utilizado con Microsoft Copilot y hacer seguimiento a su experiencia con la herramienta de IA.

Anexo 3: Correo de Apertura

Figura 14

Correo de apertura del programa CopiLAB en Nequi



¡Hola hola!

¡Gracias por responder la encuesta! Tu mirada nos está ayudando a entender cómo usamos Microsoft Copilot en Nequi.

Te tenemos una buena noticia: Te seleccionamos para ser parte de un equipo selecto que va un paso más allá.

- 👉 Recibirás **3 micro-retos**, uno por semana: breves (menos de 10 minutos), prácticos y pensados para ayudarte a usar Microsoft Copilot de forma estratégica.
- 🎁 Lo que aprendas te servirá con otras herramientas de inteligencia artificial, y si completas los 3 retos, participarás en un sorteo con incentivos muy cool.

🤖 **Ojito:** Este proceso es **confidencial**. Por ahora, no lo compartas con nadie más.








📅 **El primer reto te llegará pronto por Teams. Solo necesitas ganas de explorar y Microsoft Copilot.**

¡Contamos contigo! El equipo de Aprendizaje Nequi ❤️

Nota. Elaboración propia. Comunicación enviada por el equipo de la intervención a los participantes seleccionados para el Grupo Control de CopiLAB. El correo presenta la estructura del proceso, compuesto por tres micro-retos semanales sobre el uso estratégico de Microsoft Copilot, y refuerza el carácter experimental y confidencial de la iniciativa.

Anexo 4: Guion de Videos

Tabla 6 Matriz de guiones instruccionales para videos

Momento	Video 1	Video 2	Video 3
Título	¿Cómo hacer prompts que sí funcionan con Copilot?	¿Dónde me puede ayudar Copilot? Spoiler: en más tareas de las que piensas	Sube de nivel con Copilot: no solo busques, piensa mejor
Inicio	Hola, soy JuanFer, Lider del Chapter de Análisis de Datos ¿Alguna vez abriste Copilot... y no supiste qué escribirle? Tranquii, no eres el único. La clave está en el prompt. Y hoy te muestro cómo hacerlo bien, sin tanto cuento.	Hola, soy Jhorjan, Lider del Chapter de IA ¿Te pasa que tienes mucha info, poco tiempo y mil cosas por priorizar? Copilot puede ayudarte a elegir mejor por dónde empezar. Solo hay que saber en qué tareas puede brillar.	Hola, soy Angie, Experta del Chapter de GenAI ¿Alguna vez buscaste algo en internet y te abrumaste con tanta info? Con Copilot puedes hacer algo mejor: pedirle que lea por ti, compare y te ayude a pensar. Eso ya es otro nivel.
Desarrollo	<p>Un prompt es simplemente lo que le pides a Copilot. Pero no es magia: si le pides algo muy general, te devuelve algo muy general. En cambio, si le das contexto, objetivo y formato... el resultado mejora un montón."</p> <p> Tip 1: Sé claro con lo que quieres</p> <p> Tip 2: Dile qué rol debe asumir ("actúa como experto en...")</p> <p> Tip 3: Pídele el resultado en el formato que necesitas (lista, resumen, email, tabla...)</p>	<p>Copilot no es para todo. Pero sí puede ayudarte con tareas que te quitan foco, tiempo o claridad.</p> <p>Te dejo tres pistas para saber cuándo puede ser útil:</p> <p> Tarea repetitiva: como revisar correos largos o comparar listas.</p> <p> Tarea que te abruma: como sintetizar información de varios documentos.</p> <p> Tarea que te bloquea: como empezar un mensaje o priorizar pendientes.</p> <p>Cuando una tarea te agota mentalmente, Copilot puede darte un primer borrador, una estructura o simplemente orden mental.</p>	<p>Copilot no te da solo respuestas, te da perspectiva.</p> <p>Puedes pedirle que resuma lo que encuentra, que compare fuentes, que detecte riesgos o incluso contradicciones."</p> <p> Tips para escribir un buen prompt:</p> <p>Da contexto: Cuéntale en qué estás trabajando o qué rol tienes.</p> <p>Sé específico: Pide algo claro, como "resume", "compara", "dame ventajas y desventajas".</p> <p>Pide aplicación: No te quedes en lo teórico. Pregunta "¿cómo aplico esto en mi equipo?"</p> <p>Pon límites: ¿Quieres info del último año? ¿De Latinoamérica? ¿Para un tipo de industria? Dilo.</p> <p>Esto no es copiar-pegar. Es pensar con ayuda</p>

Momento	Video 1	Video 2	Video 3
Ejemplo	<p>Mira esto. Tenía que responder este correo a un compañero: ‘Gracias por la información. Estoy revisando y te cuento.’ No está mal, pero suena muy plano. Ahora mirá el prompt que le pasé a <i>Copilot</i>:</p> <p>🗨️ ‘Mejora esta respuesta para que suene más cercana, colaborativa y con apertura al trabajo en equipo. Mantén el mismo mensaje, pero hazlo más cálido y claro al estilo Nequi.’</p> <p>Y mira lo que me dio: ¡Mucho mejor! Más cercano, más Nequi.”</p>	<p>Te cuento lo que me pasó... tenía un montón de pendientes abiertos en mi agenda del día y le pedí a <i>Copilot</i>: ‘Ayúdame a priorizar esta lista de tareas según impacto y urgencia. Quiero enfocarme en lo más importante hoy.’</p> <p>Y me respondió con esto: una tabla sencilla, organizada por prioridad alta, media y baja. Me ahorró 10 minutos... y varias dudas existenciales.</p> <p>[Mostrar pantalla con la lista desordenada → luego la tabla organizada]</p>	<p>Yo necesitaba entender mejor cómo aplicar IA en diseño de productos. En lugar de navegar 15 páginas, le pedí a <i>Copilot</i>: ‘Busca artículos actualizados sobre diseño de producto con IA. Resume ideas clave, compara enfoques y cuéntame qué precauciones debo tener.’</p> <p>¿El resultado? Un resumen organizado, con pros, contras y hasta preguntas para reflexionar. ¡<i>Copilot</i> no me dio una respuesta, me ayudó a pensar mejor!”</p> <p>[Mostrar pantalla con resultados estructurados, como tabla o bullets]</p>
Reto	<p><i>Copilot</i> no es adivino, pero si lo guías bien, hace magia. Esta semana tienes un reto: 🔍 Escribe un prompt para que <i>Copilot</i> te ayude a mejorar una respuesta de correo. Pruébalo con uno real, de esos que respondes todos los días. Y cuando lo logres, envíanos tu prompt a este correo (preguntelealapiol) porque en Nequi, aprender también es compartir. 😊</p>	<p>Esta semana, tu reto es animarte a usar <i>Copilot</i> en una de estas dos tareas: 📄 Resume información larga (un correo, un acta, un informe)... 🗨️ O pídele ayuda para priorizar tu lista de tareas.</p> <p>Usa un prompt claro, directo y ¡pruébalo con algo real! Después, cuéntenos a este correo lo que hiciste y si te funcionó.</p>	<p>Esta semana, quiero que subas de nivel. 🔍 Elige un tema que te interese en tu rol y pídele a <i>Copilot</i> que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Busque info 2. La resuma 3. Te ayude a decidir si te sirve <p>Puedes usarlo para preparar una reunión, pensar una idea o simplemente aprender algo nuevo. Porque ser digital no es saberlo todo... es saber cómo pensar mejor con tecnología.</p>
Cierre (Voz en off)	<p>Frase: “Un buen prompt cambia todo. Tu tienes el poder de la claridad.”</p>	<p>Frase: “<i>Copilot</i> no te reemplaza. Te ayuda a pensar con más claridad.”</p>	<p>Frase: “El futuro no es solo usar IA. Es aprender con ella.”</p>

Nota. *Elaboración propia. La tabla presenta los momentos clave (inicio, desarrollo, ejemplo, reto y cierre) de tres videos educativos utilizados en la intervención CopiLAB en Nequi. Cada video introduce habilidades específicas para el uso estratégico de Microsoft Copilot, acompañadas de ejemplos aplicados y retos semanales para reforzar el aprendizaje experiencial.*

Anexo 5: Mensajes Semanales

5.1 Mensaje Apertura de Grupo en Teams

Figura 15

Mensaje de bienvenida al grupo de la intervención CopiLAB en Microsoft Teams



IMPORTANTE

👋 Bienvenid@s a CopiLAB

Retos y chismes 💬 Todo gran viaje empieza con una pregunta.

Y la nuestra es simple: ¿Qué pasaría si la Inteligencia Artificial dejara de ser solo “una herramienta” y se convirtiera en tu mejor aliada? **Fuiste seleccionad@ para descubrirlo.**

A partir de hoy, haces parte de una comunidad que se anima a probar, aprender y transformar la forma de trabajar en Nequi. Durante 3 semanas, vas a recibir micro-retos breves y prácticos para pasar de la curiosidad a la acción, y convertir a Copilot en un verdadero aliado de tu día a día. Esto no es un curso. Es un laboratorio. Aquí se prueba, se falla, se mejora... y se crece. ¡Bienvenid@s! 💜

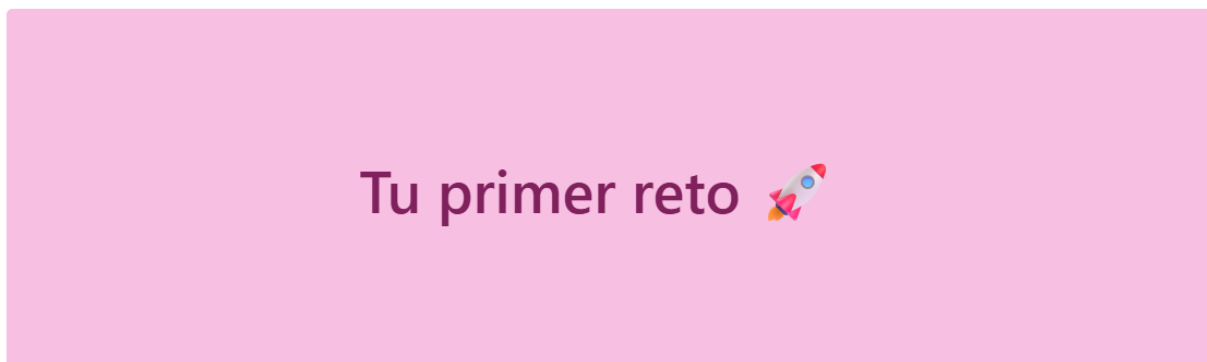


Nota. Publicación inicial en el grupo de Teams del programa CopiLAB, diseñada para motivar y contextualizar a los participantes seleccionados. El mensaje presenta los objetivos del proceso, la duración y el enfoque de aprendizaje basado en retos, resaltando el carácter exploratorio, colectivo y transformador del uso de Microsoft Copilot en Nequi.

5.2 Mensaje Semana 1

Figura 16

Mensaje de activación del reto de la Semana 1 en CopiLAB



Transformemos juntos la IA en Nequi

👤 Después de ver **el video**

💡 **Reto:** Usa Microsoft Copilot para **mejorar la respuesta a un correo real** que tengas pendiente. Escribe un prompt claro, con contexto, rol, acción específica y formato de salida. Para ingresar a Copilot abre Microsoft Teams, busca el ícono de Copilot en el menú lateral y haz clic. Ya estás list@ para interactuar con él.

📄 **Sube tu prompt a este forms:** [Haz clic aquí](#)

🔒 **Tip de ciberseguridad:** No incluyas datos sensibles como cédulas, cifras confidenciales o nombres reales.

🕒 Te tomará menos de 10 minutos.

🎁 Al completar los 3 retos, entrarás en el sorteo de incentivos muy cool.

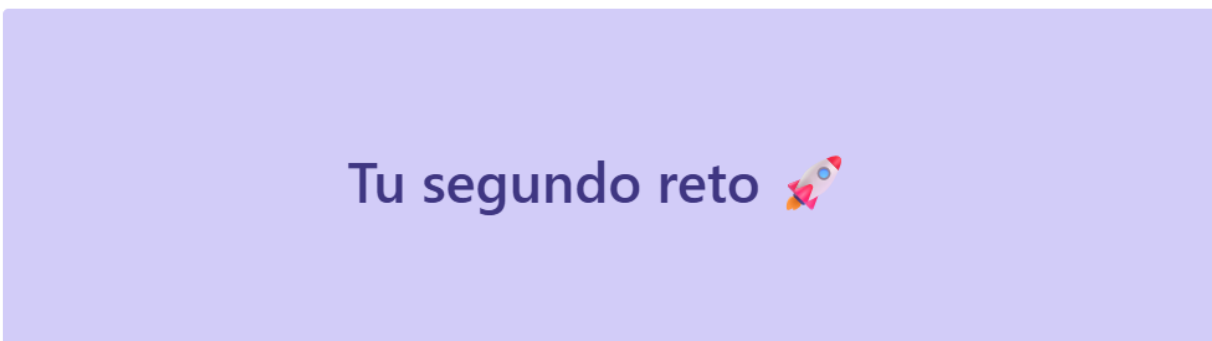
🤐 Este proceso es confidencial. Por ahora, no lo compartas fuera del grupo.

Nota: Comunicación enviada a los participantes de CopiLAB en Nequi para introducir el primer reto semanal. Este consiste en redactar un prompt efectivo para mejorar la respuesta a un correo real mediante el uso de Microsoft Copilot. El mensaje incluye instrucciones operativas, un tip de ciberseguridad, duración estimada de la actividad y recordatorios sobre la confidencialidad del proceso.

5.3 Mensaje Semana 2

Figura 17

Mensaje de activación del reto de la Semana 2 en CopiLAB



Semana 2, reto 2: ¡Vamos por más con Copilot!

Retos y chismes 


 Después de ver **el video**

 **Reto:** Usa Copilot para **organizar tareas, planificar una actividad o priorizar el trabajo diario.**


Puede ser la agenda del día, una reunión o simplemente aclarar por dónde empezar. Escribe un prompt que tenga **contexto, rol, acción específica y formato de salida.**

 **¿Cómo acceder a Copilot?:** Abre Microsoft Teams, busca el ícono de Microsoft Copilot en el menú lateral y haz clic.

 **Sube tu prompt a este forms:** [Haz clic aquí](#)

 **Tip de ciberseguridad:** Usa ejemplos genéricos. No incluyas nombres reales, proyectos confidenciales ni fechas sensibles en tu prompt.

 Te toma menos de 10 minutos.

 Al completar los 3 retos, entrarás en el sorteo de incentivos muy cool.

 Este proceso sigue siendo confidencial. No lo compartas fuera de Copilab.

Nota: Instrucción enviada como parte de la intervención semanal del programa CopiLA. El reto de la segunda semana invita a los participantes a utilizar Microsoft Copilot para organizar tareas, planificar actividades o priorizar su jornada laboral, mediante la redacción de un prompt con contexto, rol, acción específica y formato de salida. Se enfatiza la seguridad de los datos y la confidencialidad del proceso.

5.4 Mensaje Semana 3

Figura 18

Mensaje de activación del reto de la Semana 3 en CopiLAB



Semana 3, reto 3: ¡Valida y decide mejor con Copilot!

Retos y chismes 🗨️

📺 **Después de ver el video:** [Semana 3.mp4](#)

💡 **Reto:** Elige una duda o necesidad de información que hayas buscado recientemente en internet (puede estar relacionada con tu trabajo, una herramienta o un concepto).

Pídele a Copilot que **te ayude a interpretar, validar o estructurar mejor esa información.**

👉 Escribe un prompt que incluya contexto, rol, acción específica y formato de salida.

👉 **¿Cómo acceder a Copilot?**

Abre Microsoft Teams, busca el ícono de Microsoft Copilot en el menú lateral y haz clic.

👉 **Sube tu prompt aquí:** [Haz clic aquí](#)

🔒 **Tip de seguridad:**

Antes de usar lo que Copilot te entrega, revisa que sea **información actualizada, confiable y aplicable a tu contexto.**

¡No todo lo que responde debe tomarse al pie de la letra! Usa siempre tu criterio Nequi. 😊

🕒 Te tomará menos de 10 minutos.

📅 Todavía estás a tiempo de completar los retos pasados para participar en el sorteo de incentivos muy cool. Tienes hasta el viernes 6 de junio.

🔒 Este proceso sigue siendo confidencial.

🚀 **Última semana, última oportunidad para experimentar, aprender y demostrar cómo puedes usar la IA a tu favor.**

Nota. Comunicación final del ciclo de retos de CopiLAB en Nequi. El reto de la tercera semana invita a usar Microsoft Copilot para interpretar, validar o estructurar información relevante para el contexto laboral. Se brindan recomendaciones para el uso de la IA, así como instrucciones operativas para redactar prompts con contexto, rol, acción y formato de salida.

5.5 Mensaje de Cierre

Figura 19

Mensaje de cierre de CopiLAB en Nequi



IMPORTANTE

!!!Misión Cumplida!!! 🎉🗨️

Retos y chismes 🗨️ Durante estas semanas, nos lanzamos junt@s a una exploración con propósito: hacer de la IA una aliada en el trabajo diario. Lo hiciste con actitud, ganas de probar, de mejorar. 💖 Gracias por sumarte, por atreverte, por confiar.

👉 **Y ahora sí... redoble de tambores: tenemos ganadores** 🎉 Hoy cerramos este experimento con **10 personas ganadoras** que completaron los 3 retos y se llevarán un bono de Ktronix, pero sobre todo... un nuevo superpoder digital. 🗨️ Y si este viaje te dejó ideas, aprendizajes o hasta dudas... **Nos encantaría leerte**. Puedes dejar tu percepción del proceso en un comentario, o escribirme en privado.

🔍 **¿Qué aprendimos? ¡Un montón!**

🧠 **¿Y si le damos más pistas a la IA?**

Muchos prompts no incluían **qué rol debía asumir la IA, o cómo querías la respuesta**.

Eso es como pedirle a alguien "ayúdame con esto" sin explicar el qué. Cuando somos claros, la IA es más útil.

📦 **Cuando dimos contexto, ocurrió la magia**

A medida que avanzamos, los prompts fueron incluyendo **para quién era el correo, qué tono querías usar, y cuál era el objetivo**. Eso hizo que Copilot respondiera con empatía, no por defecto.

🛡️ **Ciberseguridad sin dar papaya**

Sí, la IA ayuda. Pero **no necesita saberlo todo**. Algunos compartieron correos con cifras internas o links sensibles. Nuestra Recomendación:

- ◆ Usa corchetes para datos como [nombre], [meta], [archivo].
- ◆ Nunca pegues info privada o confidencial.
- ◆ Si el contenido es delicado o no es tuyo, mejor pregúntate antes si deberías compartirlo.

🏁 **Finalmente...**

Usar IA no es solo aprender a pedirle bien las cosas. Es aprender **a pensar mejor lo que queremos lograr**.

Y así...

- 🧠 Cada vez que estructuraste un mejor prompt, ganaste más claridad para ti.
- 💡 Cada vez que viste una mejor respuesta, entendiste el poder de preguntar con intención.
- 🔒 Cada vez que cuidaste lo que compartías, sumaste al #NequiSentido y una cultura digital segura.

Gracias por jugar en este experimento. Gracias por pensar distinto. **Esto recién empieza**. Y lo que aprendiste te servirá con Copilot, con otras IA, y con cada nuevo reto digital que venga. Nos vemos en una próxima misión. 🚀

Nota. Comunicación final de CopiLAB enviada a los participantes tras la culminación de los tres retos semanales. El mensaje reconoce la participación, resalta aprendizajes clave sobre el uso estratégico de Microsoft Copilot, refuerza buenas prácticas en ciberseguridad y celebra el compromiso de los colaboradores con una cultura digital consciente y experimental.

Anexo 6: Nudges

6.1 Invitación a completar el Primer Reto:

Figura 20

Nudge para incentivar la participación en el primer reto de CopiLAB



¡IMPORTANTE!
Llamado a la acción mis amores

Retos y chismes 🗨️

👥 ¡Ya 15 personas de Copilab compartieron su prompt esta semana! Si todavía no lo hiciste, este es el momento perfecto para sumarte.

🕒 Te toma menos de **10 minutos** y tu aporte es clave para mostrar todo lo que podemos lograr usando IA en nuestro trabajo diario.

📄 **Sube tu reto a este forms:** <https://forms.cloud.microsoft/r/NvNLq8GZX5>

💡 Recuerda: lo que compartes **no se evalúa, se valora**. Copilab es para probar, experimentar y aprender junt@s.

🔒 Y sí... seguimos en modo confidencial. Solo para esta tripulación.

¡**Aún estás a tiempo de completar el reto 1 y participar por los incentivos!** 💜

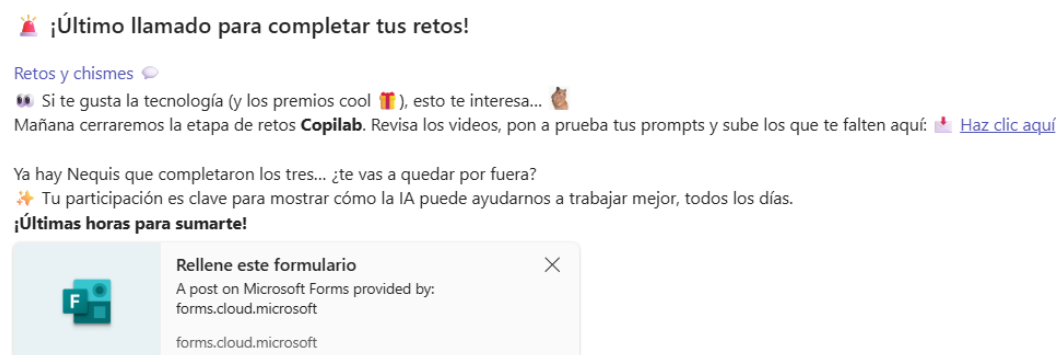
📅 **Mañana lanzamos el segundo reto... y no te lo vas a querer perder.**

Nota. Comunicación tipo nudge enviada durante la primera semana del programa CopiLAB en Nequi, con el fin de motivar la entrega del primer reto. El mensaje destaca la baja carga cognitiva de la tarea, refuerza el carácter confidencial y de no evaluación del experimento, y apela a la cercanía emocional para estimular la acción de quienes aún no habían participado.

6.2 Invitación a completar los 3 retos:

Figura 21

Nudge final para completar los tres retos de CopiLAB



📢 ¡Último llamado para completar tus retos!

Retos y chismes 🗨️


👥 Si te gusta la tecnología (y los premios cool 🎁), esto te interesa... 🍪

Mañana cerraremos la etapa de retos **Copilab**. Revisa los videos, pon a prueba tus prompts y sube los que te falten aquí: 📄 [Haz clic aquí](#)

Ya hay Nequis que completaron los tres... ¿te vas a quedar por fuera?

🌟 Tu participación es clave para mostrar cómo la IA puede ayudarnos a trabajar mejor, todos los días.

¡**Últimas horas para sumarte!**

 **Rellene este formulario** ✕

A post on Microsoft Forms provided by:
forms.cloud.microsoft

forms.cloud.microsoft

Nota. Mensaje tipo Nudge enviado al cierre de la etapa de retos de CopiLAB en Nequi. Busca incentivar la entrega de los prompts pendientes apelando al sentido de urgencia, el valor de la participación y la posibilidad de acceder a incentivos. Refuerza también el impacto colectivo de mostrar cómo la IA puede apoyar el trabajo diario.

6.3 Mensaje Individual para completar el Post-test:

Figura 22

Mensajes de seguimiento personalizados para completar el postest

Grupo Tratamiento:

👋 ¡Ey, [Nombre]!

Nos contaron que la encuesta de **CopiLab** aún te está esperando... solita, sin terminar. 📄❤️

¿Le das esos 5 minuticos que necesita para cerrar?

Tu respuesta es clave (y no, no estamos usando IA para adivinarla 😊).

📌 Aquí está de nuevo el link: https://lapipolnequi.buk.co/rapidfire/surveys/my_surveys

Grupo Control:

👋 ¡Ey, [Nombre]!

Nos contaron que la encuesta **Uso de Copilot** aún te está esperando... solita, sin terminar. 📄❤️

Es la misma de hace unas semanas, pero ahora con tu mirada actual.

🕒 ¿Le das esos 5 minuticos que necesita para cerrar?

📌 Aquí va de nuevo el link: https://lapipolnequi.buk.co/rapidfire/surveys/my_surveys

¡Gracias por sumarte (otra vez)! 💜

Nota. Nudges enviados individualmente por Microsoft Teams a participantes del grupo tratamiento (arriba) y del grupo control (abajo) como recordatorio para completar la encuesta final (postest). Ambos mensajes apelan a la empatía, la urgencia y la importancia del cierre del proceso, adaptando el lenguaje según la narrativa de participación de cada grupo.

6.4 Correo electrónico de premiación:

Figura 23

Correo de premiación por completar los tres retos del programa CopiLAB

👏 Gracias por ser parte de Copilab... ¡Aquí va tu premio!

 Maria Isabel Castrillon Elorza
Para
CC Sara Maya Villada

Directiva de retención Correo_Electronico (10 años) Expira 13/06/2035

🛡️ Interna

 Bono Compra.pdf 100 KB

🎉 **¡Tu curiosidad tuvo premio!**

Gracias por completar los 3 retos de Copilab.

Este regalo es un reconocimiento por atreverte a explorar la IA, probar cosas nuevas y compartir tus ideas. Con tu participación, diste un paso adelante en la forma en que usamos Copilot (¡y otras IAs!) en Nequi.

💡 Aprendimos mucho contigo. Y tu, ¿qué te llevas?

¡Seguimos en movimiento!

Equipo de TH Nequi 💜

Nota. Correo enviado a los participantes que completaron los tres retos del programa CopiLAB. En este se agradece la participación, se entrega el premio simbólico (bono), y se refuerza el reconocimiento al aprendizaje activo, la curiosidad digital y el uso exploratorio de IA como parte del cambio cultural organizacional.

Anexo 7: Evalúho

Figura 24

Evaluación automatizada de prompts mediante el agente Evalúho



Evalúho

Por Jorjhan Leal Ortiz

Evalúa si los prompts cumplen con contexto, rol, acción y formato

5

Conversaciones

Iniciadores de conversación

Evalúa este prompt: 'Ayúdame a escribir un ensayo sobre ca...

¿Este prompt cumple con los 4 elementos del buen prompting?

¿Qué le falta a este prompt para estar bien formulado?

Califica este prompt con base en los cuatro criterios clave

Evalúa este prompt: 'Ayúdame a escribir un ensayo sobre cambio climático'

Aquí tienes la evaluación del prompt: "Ayúdame a escribir un ensayo sobre cambio climático".

Criterio	Cumple	Comentario
1. ¿Proporciona contexto?	✗ No	No se explica quién lo solicita, con qué propósito ni para qué nivel educativo.
2. ¿Asigna un rol a la IA?	✗ No	No se especifica si la IA debe actuar como redactora, editora, experta en medioambiente, etc.
3. ¿Incluye una acción clara y accionable?	✓ Sí	La acción de "ayudar a escribir un ensayo" es clara, aunque general.
4. ¿Especifica el formato de salida esperado?	✗ No	No se indica si se espera un esquema, un borrador completo, o sugerencias de ideas.

Puntuación total: 1/4

Sugerencia de mejora: Para hacerlo más efectivo, podrías reformularlo así:

"Actúa como un experto en redacción académica y ayúdame a escribir un ensayo argumentativo de 1000 palabras sobre el cambio climático, dirigido a estudiantes universitarios. Quiero que el ensayo incluya una introducción, tres párrafos de desarrollo y una conclusión."

Nota. Captura de pantalla del agente de IA Evalúho, diseñado para evaluar la calidad de prompts con base en cuatro criterios: contexto, rol, acción y formato. En este ejemplo, se analiza el prompt "Ayúdame a escribir un ensayo sobre cambio climático", obteniendo una calificación de 1/4. El agente ofrece retroalimentación y sugerencias de mejora, promoviendo la formulación efectiva de instrucciones para herramientas de IA.

Anexo 8: Cronograma

Figura 25

Cronograma del proyecto CopiLAB: fases y tiempos de ejecución



Nota. Elaboración propia. Cronograma visual del proyecto CopiLAB desarrollado en Nequi entre marzo y julio de 2025. Incluye las fases de trabajo previo, diagnóstico, diseño, planeación, pretest, intervención, postest, divulgación, sistematización de hallazgos y entrega final.