

**Intervención Comportamental para Incrementar el Ahorro en los Trabajadores de una  
Serviteca en la Ciudad de Florencia-Caquetá**

**Angie Sofia Morera Collazos**

**Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Estudios del Comportamiento**

**Mariantonia Lemos Hoyos**

**Asesora de trabajo de grado**

**Universidad EAFIT**

**Escuela de Artes y Humanidades**

**Maestría en Estudios del Comportamiento**

**Medellín**

**2025**

## Resumen

El presente trabajo de grado aborda el problema del bajo nivel de ahorro y el alto endeudamiento informal entre trabajadores informales de una serviteca en Florencia, Caquetá. Con base en la conceptualización del comportamiento desde el modelo COM-B de Michie et al. (2014) y el modelo EAST de Behavioural Insights Team (2018), se diseñó e implementó una intervención conductual de siete semanas para fomentar el hábito del ahorro y reducir la dependencia del crédito informal. La intervención incluyó recordatorios oportunos, refuerzos sociales, incentivos y el uso de herramientas de autorregistro. Se aplicó un enfoque mixto que incluyó observación directa, entrevistas semiestructuradas, encuestas pre y postest y el análisis de los ingresos y ahorro durante la intervención. Los resultados mostraron un cambio significativo en la adopción de prácticas de ahorro por parte de los participantes, así como una disminución en el uso de créditos informales. Los hallazgos también evidenciaron barreras y facilitadores conductuales, emocionales y sociales que inciden en la sostenibilidad de estos cambios. Este trabajo aporta evidencia sobre la efectividad de las intervenciones basadas en ciencias del comportamiento en contextos de vulnerabilidad económica.

Palabras clave: intervención comportamental, gota a gota, pagadiario, créditos informales, ahorro, economía comportamental, salud financiera

## Abstract

This study addresses the issue of low savings and high informal credit among informal workers at a serviteca in Florencia, Caquetá. Using the COM-B model of Michie et al. (2014) and the EAST model of the Behavioural Insights Team (2018) as a basis, a seven-week behavioral intervention was designed to encourage saving and reduce dependence on informal credit. The intervention included timely reminders, social reinforcement, incentives, and self-recording tools. A mixed-design approach incorporated direct observation, semi-structured interviews, pre and post-intervention surveys, and income and savings analysis. The results revealed significant changes in participants' adoption of savings practices, as well as a decrease in their use of informal credit. The findings also revealed behavioral, emotional, and social barriers and facilitators affecting the sustainability of these changes. This work provides evidence of the effectiveness of behaviorally-based interventions in contexts of economic vulnerability.

Keywords: behavioral intervention, gota a gota, pagadiario, informal credit, saving, behavioral economics, financial health

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>Estudio 1: conceptualización</b> .....	<b>7</b>
<b>Objetivo: conceptualizar la situación de los empleados de la serviteca en relación a los pagadarios y el ahorro</b> .....	<b>7</b>
<b>Conceptualización teórica</b> .....	<b>7</b>
<b>Conceptualización empírica</b> .....	<b>9</b>
<i>Técnicas e instrumentos de recolección de información</i> .....	<i>9</i>
<i>Procedimiento</i> .....	<i>11</i>
<i>Resultados</i> .....	<i>11</i>
<b>Estudio 2: diseño de la intervención</b> .....	<b>15</b>
<b>Objetivo: diseñar intervención para incrementar el ahorro en los trabajadores de una serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá</b> .....	<b>15</b>
<b>Marco conceptual</b> .....	<b>15</b>
<b>Antecedentes investigativos</b> .....	<b>17</b>
<b>Protocolo de intervención:</b> .....	<b>19</b>
<b>Estudio 3: implementación de la intervención</b> .....	<b>20</b>
<b>Objetivo: evaluar el impacto de la implementación de una intervención comportamental para incrementar el ahorro en empleados de una serviteca de Florencia (Caquetá)</b> .....	<b>20</b>
<b>Método:</b> .....	<b>20</b>
<i>Diseño</i> .....	<i>20</i>
<i>Población</i> .....	<i>21</i>
<i>Muestra</i> .....	<i>21</i>
<i>Técnicas e instrumentos de recolección de información</i> .....	<i>21</i>
<i>Procedimiento:</i> .....	<i>22</i>
<i>Resultados</i> .....	<i>26</i>
<b>Discusión</b> .....	<b>30</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>32</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>33</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>35</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>38</b>

## Introducción

El acceso al crédito es fundamental para el crecimiento y desarrollo socioeconómico, debido a que es una manera para que tanto para las empresas como para los individuos puedan satisfacer necesidades, como adquirir vivienda e invertir, lo que ayuda a vivir dignamente, reducir la pobreza y acumular activos. Según el Banco Mundial (2022) el acceso a servicios financieros simplifica la vida cotidiana a las familias y las empresas, permitiéndoles planificar metas a largo plazo como afrontar emergencias inesperadas.

Estos créditos informales se distinguen por ser de montos bajos, inferiores a un millón de pesos y con plazos de pago de menos de cinco meses. Son una práctica financiera vinculada a actividades ilegales que suele impactar especialmente en los contextos socioeconómicos más vulnerables y con menos recursos del país, es decir, a pequeñas empresas y a personas con recursos económicos limitados, representando una problemática significativa en todo el territorio colombiano. Según la manager de DataCrédito Experian, se desconocen las cifras exactas de cuántos colombianos utilizan este tipo de préstamos, refiere que el perfil más común de quienes solicitan estos préstamos corresponde a personas entre 36 y 45 años, pertenecientes al estrato uno, que están separadas o en unión libre y con escolaridad básica (Forbes Colombia, 2022).

En cuanto a la oferta de estos créditos, Hernández y Oviedo (2016) refieren que los “gota a gota” o “pagadarios” se caracterizan por sus elevadas tasas de interés, plazos de pago reducidos, por no exigir documentos o garantías y pocos requisitos para su obtención pero con métodos de cobro agresivos en caso de retraso o incumplimiento en los pagos como la intimidación, las amenazas a la persona y su familia, hasta otros actos de violencia que incurren en acciones que trascienden la legalidad. Pese a estos peligros, este tipo de financiamiento ha ganado popularidad y ha trascendido las fronteras de Colombia, expandiéndose en gran parte de la región.

En América Latina no existen cifras concretas sobre denuncias por estafas relacionadas con el crédito informal, especialmente en las modalidades mencionadas; sin embargo, la Fiscalía General de la Nación le informó a Forbes que en Colombia sí se registran casos de estafa y extorsión con características similares a estas modalidades de préstamos. Según los datos suministrados por este ente, entre 2021 y 2022 se reportaron 4.790 imputaciones, 1.928 medidas de aseguramiento y 4.779 escritos de acusación. Esta

situación, tanto en Colombia como en otros países, corrobora que el acceso al financiamiento es un problema significativo para una parte considerable de la población (Forbes Colombia, 2022).

Florencia, capital del departamento de Caquetá y principal ciudad de la región amazónica colombiana, limita con municipios como La Montañita, Milán, Morelia y el departamento del Huila (Cropoamazonia, s.f). Su economía se basa principalmente en el sector servicios (82,6%), seguido de la industria y la construcción (15,2%), y en menor medida la actividad agropecuaria y minera (2,2%) según el DANE (2020) y por lo tanto, enfrenta una problemática social y económica marcada por una estructura productiva predominantemente informal, limitado acceso a servicios formales y una alta presencia de sistemas de crédito informal como el “gota a gota”, debido a las barreras para acceder al sistema financiero formal. De acuerdo con el DANE (2020), cuenta con una población de 173.011 habitantes, la ciudad presenta altas tasas de desempleo e informalidad, especialmente en mujeres (18,1%) y niveles significativos de informalidad laboral (56,2% en hombres y 57,3% en mujeres). Esto evidenciando un contexto de vulnerabilidad estructural sostenida.

En la ciudad de Florencia se encuentran varias servitecas. Una de ellas alberga 20 empleados en promedio, de los cuales 15 constituyen una población de lavadores, planilleros y lubricadores. Estos empleados representan una población laboral con condiciones particulares: ingresos diarios variables, jornadas laborales flexibles o inestables y un contrato informal. Estas condiciones configuran un contexto en el que el comportamiento financiero y las decisiones económicas se toman frecuentemente bajo presión de tiempo y escasez de recursos, favoreciendo la adopción de estrategias de corto plazo y baja planificación.

Considerando lo expuesto, este estudio denominado “Intervención Comportamental para Incrementar el Ahorro en los Trabajadores de una Serviteca en la Ciudad de Florencia-Caquetá” aborda la conceptualización, el diseño y la implementación de una intervención comportamental orientada a incrementar el ahorro en los trabajadores de la serviteca.

## Estudio 1: conceptualización

**Objetivo:** conceptualizar la situación de los empleados de la serviteca en relación a los pagadarios y el ahorro

### Conceptualización teórica

La revisión de antecedentes frente al tema muestra que la interacción entre los trabajadores de servitecas, los sistemas informales de crédito conocidos como "pagadarios" o "gota a gota", y los hábitos de ahorro constituye un fenómeno complejo que puede ser interpretado desde múltiples determinantes de carácter psicológico, social y económico. Para abordar esta problemática, se adopta el modelo teórico COM-B, que permite explorar y comprender el comportamiento financiero desde una perspectiva integral que articula capacidades individuales, condiciones del entorno y procesos motivacionales que influyen en esta población específica.

En el contexto de los empleados de la Serviteca objeto de estudio, los pagadarios emergen como un mecanismo de préstamo informal caracterizado por su disponibilidad inmediata, requisitos mínimos, intereses elevados (con frecuencia cercanos o equivalentes a la usura) y métodos de cobro coercitivos. La informalidad del sistema lo excluye de cualquier regulación financiera oficial, lo que incrementa la exposición al riesgo de los usuarios. El modelo COM-B permite descomponer y examinar los factores que determinan el comportamiento financiero de los trabajadores en tres dimensiones interdependientes:

- **Capacidad:** hace alusión a la capacidad psicológica y física, jugando un papel crucial en la toma de decisiones financieras. En este contexto, la primera está vinculada al nivel de educación financiera, como el conocimiento de herramientas de ahorro, comprensión sobre tasas de interés y habilidades para planificar económicamente, mientras que la segunda no es objeto de intervención de este trabajo.

En relación con este enfoque, Bolaños y Osorio (2024) analizaron las motivaciones conductuales en la toma de decisiones para adquirir créditos informales en Medellín, destacando la influencia de la educación financiera y las habilidades cognitivas en la toma de estas decisiones. Por su parte, Cascante-Vindas (2024) abordó el impacto del endeudamiento informal en mujeres costarricenses, subrayando cómo la falta de educación financiera y las habilidades cognitivas incrementan la vulnerabilidad ante préstamos informales.

- **Oportunidad:** entendida como la interacción de los factores sociales y físicos, influyen

de manera significativa en la configuración del entorno que determina las decisiones financieras de las personas. En el ámbito social, se identifican normas culturales y dinámicas grupales que promueven y normalizan el “paga diario” como solución recurrente ante situaciones de escasez. Desde el plano físico, el acceso a servicios bancarios formales suele estar limitado por barreras geográficas, procedimentales o de capital inicial, mientras que los prestamistas informales ofrecen disponibilidad inmediata y flexibilidad en las condiciones de acceso, reforzando la dependencia hacia el crédito informal.

Estudios como el de Beltrán, Olmos y Muñoz (2015), que identifican cómo las condiciones socioeconómicas y la falta de acceso a servicios financieros formales en Florencia-Caquetá fomentan el uso de créditos informales entre comerciantes y el de Corrales y Torres (2022) que analiza los factores que determinan la toma de créditos “gota a gota” en Palmira, incluyendo la influencia de normas culturales y la disponibilidad de prestamistas informales, respaldan estos hallazgos y subrayan la importancia de comprender las oportunidades de cambio en su contexto integral.

- **Motivación:** es un proceso multifacético que involucra tanto componentes automáticos como reflexivos. Los procesos automáticos incluyen el sesgo por inmediatez frente a sacrificios futuros, las respuestas emocionales ante situaciones de urgencia económica, y los hábitos adquiridos de consumo o endeudamiento, que suelen perpetuar la dependencia de créditos informales. Por otro lado, los procesos reflexivos abarcan creencias sobre la propia capacidad para ahorrar, análisis de las ventajas y desventajas de las diferentes alternativas financieras disponibles e intenciones de mejorar la situación económica, aunque estas intenciones pueden verse limitadas por barreras persistentes.

Este enfoque se ve respaldado por estudios como el de Rondón (2022), quien explora cómo las relaciones sociales y el capital social influyen en la continuidad de las prácticas de endeudamiento con pagadarios en hogares de bajos ingresos en el Atlántico, y el de Méndez, Valencia y Valencia (2024), que destaca los desafíos y consecuencias de los préstamos informales en Bogotá, enfatizando cómo las emociones y los hábitos adquiridos afectan las decisiones financieras.

La interacción dinámica entre estos componentes se entrelazan y configuran un ciclo de dependencia y vulnerabilidad financiera en el que el uso de créditos informales y la falta

de ahorro se refuerzan mutuamente. Este ciclo suele activarse ante un episodio de necesidad o urgencia financiera en el que, debido a la carencia o la disminución de capacidades, las restringidas oportunidades y la motivación dirigida por la urgencia, conduce al trabajador a recurrir al crédito informal. Debido a las condiciones de la deuda, se deteriora la capacidad financiera futura, restringe el acceso a sistemas formales (por efectos en la reputación crediticia o por el agotamiento de recursos) y disminuye la motivación a largo plazo al generar un estado de estrés económico crónico. Como consecuencia, se intensifica el foco en resolver necesidades inmediatas y se dificulta cada vez más la planificación financiera a largo plazo.

### **Conceptualización empírica**

En el desarrollo de esta fase del proyecto se implementaron técnicas e instrumentos de recolección de información que permitieron capturar elementos tanto cualitativos como cuantitativos de la problemática estudiada, garantizando una comprensión integral del fenómeno.

#### *Técnicas e instrumentos de recolección de información*

- **Observación directa:** se utilizó teniendo en cuenta que es el método más estructurado y riguroso para registrar de manera visual y comprobable las dinámicas cotidianas de lo que se desea investigar, en este caso, dentro de la serviteca. Esta metodología permitió identificar comportamientos, interacciones y condiciones del entorno que influyen en los hábitos financieros de los trabajadores, brindando así una comprensión contextualizada de los factores que inciden en el uso del crédito informal y las prácticas de ahorro. Según Campos y Covarrubias & Lule Martínez (2012), se aplicó con la mayor objetividad posible, buscando describir, analizar y explicar los acontecimientos observados desde un enfoque científico.
- **Encuestas:** Se diseñaron y aplicaron dos encuestas complementarias para profundizar en el diagnóstico del contexto psicosocial y financiero de los participantes. Previamente a la aplicación de estas encuestas, se solicitó a cada persona su consentimiento informado, asegurando que comprendieran el propósito del estudio, las condiciones de su participación y garantizando la confidencialidad y voluntariedad del proceso, tal como se presenta en el anexo 1.
  - **Ficha de caracterización y detección de factores de riesgo psicosocial:** Esta

rejilla, utilizada como instrumento de acercamiento inicial, se compuso de seis dimensiones: datos personales, genograma, relación de pareja, área académica, tiempo libre y antecedentes toxicológicos. Permitió identificar condiciones de base, dinámicas familiares y factores potenciales de vulnerabilidad que inciden indirectamente en el comportamiento financiero, que se detalla en el anexo 2.

- **Encuesta diagnóstica general:** Posteriormente, se aplicó una segunda rejilla compuesta por ocho secciones con múltiples preguntas orientadas a profundizar en las realidades financieras y conductuales de la población. Las preguntas abarcaron aspectos como el uso de créditos informales, hábitos de ahorro, percepción de necesidades y planificación económica. Este instrumento fue clave para comprender la problemática desde la perspectiva subjetiva de los participantes. Las preguntas formuladas se encuentran disponibles en el anexo 3.
- **Encuesta basada en el modelo COM-B:** Finalmente, se aplicó una tercera encuesta estructurada para evaluar la situación problemática de la serviteca desde el enfoque del modelo COM-B (Capacidad, Oportunidad, Motivación - Comportamiento). Esta herramienta permitió identificar barreras y facilitadores al cambio conductual, clasificando las respuestas en tres componentes clave: capacidad psicológica y física para ahorrar, oportunidades físicas y sociales para hacerlo, y motivación automática y reflexiva relacionada con sus decisiones financieras, que se sintetiza en el anexo 4.
- **Recolección de información sobre ingresos mensuales:** Como complemento al componente perceptual y conductual, se recolectó información cuantitativa sobre los ingresos mensuales de cada participante durante los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025. Este registro sirvió como fuente objetiva para contrastar las prácticas declaradas de ahorro y endeudamiento, permitiendo evidenciar el comportamiento estacional del ingreso y su impacto directo sobre la toma de decisiones financieras. Esta información fue organizada en una tabla comparativa que permitió identificar variaciones, tendencias y correlaciones relevantes, cuyos detalles se presentan en el anexo 5.

## *Procedimiento*

Por medio de la aplicación de métodos de observación directa en el escenario, así como entrevistas semiestructuradas con el gerente, la administradora de la serviteca y con trabajadores seleccionados de manera intencional mediante el criterio de disponibilidad, se buscó identificar diferentes perfiles dentro de la organización y explorar experiencias personales relacionadas con el manejo financiero. A los trabajadores se les fue invitando directamente a participar en estas encuestas, las cuales tuvieron una duración aproximada de 5 a 10 minutos. Cada sesión se estructuró en torno a tres instrumentos principales: una ficha de caracterización socioeconómica y psicosocial, el cuestionario sobre prácticas de ahorro y uso de crédito informal, y un registro comparativo de ingresos correspondientes a los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025.

Este proceso permitió explorar e identificar no solo la percepción de los directivos de la serviteca, sino también las experiencias de los trabajadores respecto al uso de créditos informales, sus hábitos financieros y las barreras percibidas para el ahorro. Además, se evidenció una falta generalizada de estrategias que les permitan realizar ajustes en sus rutinas y aprovechar de forma más eficiente los recursos disponibles. La estructura uniforme de las entrevistas facilitó la posterior comparación de los resultados entre los distintos perfiles. Todas las entrevistas se realizaron con el consentimiento informado de los participantes, entre el 27 y el 29 de enero de 2025.

## *Resultados*

La combinación de las distintas técnicas de evaluación permitió triangular la información, proporcionando una base para el diseño contextualizado de la intervención y construir un diagnóstico sobre el comportamiento financiero de los empleados de la serviteca. En primer lugar, del análisis de las encuestas, se encontró que el 100% de los participantes ha utilizado alguna vez el servicio de préstamo “gota a gota”, siendo los motivos más comunes la necesidad ante ingresos insuficientes, la búsqueda de dinero inmediato para emergencias, o la necesidad de disponer con efectivo diario para gastos corrientes. En cuanto a la frecuencia de uso, se reportaron usos en ocasiones especiales, situaciones de urgencia y necesidades rutinarias que no pueden ser solventadas con el ingreso mensual y algunos participantes reportaron tener simultáneamente entre 2 y 6 prestamistas activos, con deudas que oscilan entre los \$100.000 y los \$6.000.000, evidenciando una alta dependencia del crédito informal como mecanismo de supervivencia económica.

En cuanto a los ingresos, se observó una reducción generalizada en el mes de enero de 2025 en comparación con diciembre de 2024. Mientras que el ingreso promedio en diciembre fue de aproximadamente \$1.783.933, este disminuyó en enero a \$1.629.467, lo que representa una caída del 8,7%. Esta disminución es relevante desde la perspectiva conductual, ya que coincide con un periodo posterior a las festividades de fin de año, donde el gasto tiende a incrementarse sin que exista un mecanismo previo de ahorro que amortigüe el impacto económico, reforzando así un patrón cíclico de endeudamiento.

A nivel psicosocial, la ficha de caracterización reveló que la mayoría de los participantes convive con su núcleo familiar (esposa, hijos, hermanos), aunque algunos enfrentan relaciones de pareja inestables o disfuncionales. Además, se evidenció un patrón de actividades pasivas en el tiempo libre (ver televisión, dormir, jugar en el celular), lo que podría estar vinculado a la ausencia de redes de apoyo, baja motivación o condiciones emocionales adversas. De igual forma, más del 50% de los participantes reportó consumo temprano de sustancias psicoactivas (11 a 14 años), lo que puede estar relacionado con patrones de riesgo y dificultades en el autocontrol financiero.

En términos de comportamiento financiero, si bien algunos participantes manifestaron intentos esporádicos y poco estructurados. Algunos participantes manifestaron guardar dinero ocasionalmente para fechas especiales, como la compra de regalos o ropa en diciembre, pero no se evidenció la existencia de un hábito sistemático ni la vinculación del ahorro con metas a corto, mediano o largo plazo.

Estos hallazgos permiten caracterizar a la población con alta vulnerabilidad financiera y conductual, inmersa en ciclos de escasez, impulsividad y sobreendeudamiento. La ausencia de planificación financiera, junto con factores emocionales y contextuales, favorece decisiones económicas basadas en la urgencia inmediata más que en criterios de sostenibilidad o racionalidad.

Los resultados de la encuesta basada en el COM-B profundizaron en las dimensiones que explican el comportamiento financiero de los participantes:

- Capacidad psicológica: los participantes comprenden el ahorro como una forma de “guardar dinero para casos de emergencia o necesidades” o “tener algo por si acaso”, pero su conocimiento sobre formas estructuradas o institucionales de ahorro es limitado. Aunque algunos reportan haber intentado ahorrar en el pasado, los métodos

empleados fueron informales, como guardar dinero en casa, en alcancías improvisadas o con sus parejas.

- Capacidad física: algunos de los trabajadores expresaron que si bien ocasionalmente logran ahorrar ocasionalmente cuando tienen un objetivo puntual “ahorro cuando quiero obtener algo (una moto, cambiar el celular o celebrar los 15 de su hija)”, mientras que otros relataron que “no ahorro porque para eso están los prestamistas”. La irregularidad de ingresos, la inmediatez de necesidades cotidianas y la falta de experiencia previa en el manejo sistemático del dinero limita sus posibilidades de establecer rutinas de ahorro sostenidas.
- Oportunidad física: la mayoría de los trabajadores señalaron que no cuentan con acceso cercano a servicios bancarios y la carencia de tiempo y habilidades digitales, representan unas barreras significativas. Sin embargo, algunos manifestaron conocer plataformas como Nequi y Bancolombia, mostrando disposición a usarlas si se facilita su manejo.
- Oportunidad social: prevalece la percepción de que el ahorro no es una práctica común entre personas con bajos ingresos. A pesar de ello, identificaron a compañeros que han logrado ahorrar, reconociendo en ellos una fuente de influencia positiva que pueden ser aprovechados dentro de la intervención.
- Motivación reflexiva: los trabajadores expresaron un interés genuino de querer cambiar su situación económica mediante el ahorro, disminuir el uso del crédito informal y contar con un respaldo para emergencias. Los participantes asociaron el ahorro con beneficios familiares, como evitar conflictos o brindar estabilidad económica al hogar.
- Motivación automática: se evidenciaron emociones positivas como la tranquilidad, el orgullo y la seguridad asociadas al ahorro como respaldo económico propio puede ser un factor movilizador. Sin embargo, persisten creencias limitantes como “el ahorro es para los que ganan bien”, así como hábitos impulsivos de gasto
- Barreras y facilitadores: Las barreras identificadas incluyen el bajo nivel de ingresos, la sobrecarga de deudas y la necesidad diaria de cubrir gastos básicos. Como facilitadores, los participantes señalaron el interés por contar con un sistema sencillo, confiable y adaptado a su contexto, acompañado de apoyo y seguimiento cercano.

Estos hallazgos fundamentan el diseño de la intervención orientada a promover el comportamiento deseado que los empleados de una serviteca ubicada en Florencia-Caquetá

ingresen semanalmente un porcentaje de su ingreso diario o semanal a una cuenta digital en Bancolombia o Nequi. Esta estrategia busca reducir barreras (como la falta de tiempo y acceso físico), automatizar el comportamiento deseado y reforzar tanto la motivación automática como reflexiva identificada previamente. La solución propuesta responde a las necesidades reales de la población, facilita la sostenibilidad del hábito de ahorro y ofrece un comportamiento concreto, medible y adaptable a su entorno cotidiano. Lo anterior se describe en la tabla 1.

Tabla 1. COM-B para conceptualización de la intervención

<b>Comportamiento deseado:</b> Que los empleados de una serviteca ubicada en Florencia-Caquetá ingresen semanalmente un porcentaje de sus ingreso diario o semanal a la cuenta de bancolombia o nequi.	
<b>Capacidad psicológica:</b> Conocimientos, habilidades psicológicas, fortaleza mental	Que los empleados entiendan los beneficios del ahorro y cómo organizar su dinero
<b>Oportunidad física:</b> Lo que el contexto limita o posibilita: recursos, locaciones, barreras físicas	Que los empleados tengan acceso a un celular, internet y/o datos y que la empresa facilite el pago a través de aplicación
<b>Oportunidad social:</b> Influencias interpersonales, normas culturales y sociales	Que los empleados reconozcan los casos de otros compañeros que hayan ahorrado y hayan salido adelante Que los líderes propicien un espacio de interacción en el negocio para que enseñen sobre el ahorro y refuercen la conducta de ahorro
<b>Motivación reflexiva:</b> Creencias sobre lo que se califica como malo o bueno, evaluaciones mentales, planeación	Que los empleados reconozcan las ventajas de ahorrar y de organizar su dinero Que los empleados planifiquen metas a corto, mediano y largo plazo y tomar decisiones conscientes sobre el ahorro
<b>Motivación automática:</b> Emociones, deseos, necesidades, impulsos, respuestas reflejo	Que los empleados asocien el ahorro con bienestar emocional y orgullo personal Que los empleados programen las necesidades inmediatas y/o preocupaciones

Fuente: elaboración propia con base en Michie et al. (2014).

## Estudio 2: diseño de la intervención

**Objetivo:** diseñar intervención para incrementar el ahorro en los trabajadores de una serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá

### Marco conceptual

El presente trabajo se fundamenta conceptualmente en el marco **EAST**, desarrollado por el Behavioural Insights Team (BIT) a partir de su experiencia en la aplicación de las ciencias del comportamiento a la política pública (BIT, 2018). Este modelo ha trascendido su ámbito gubernamental, extendiéndose al diseño de políticas públicas, campañas de salud, estrategias de marketing y otros campos donde influir en el comportamiento humano resulta clave. A diferencia del marco previo MINDSPACE, el modelo EAST se enfatiza particularmente en la aplicación práctica de sus principios, facilitando su implementación en intervenciones concretas.

El objetivo del modelo EAST es demostrar cómo las lecciones más relevantes de las ciencias del comportamiento pueden ser aplicadas de manera efectiva a los retos de las políticas públicas y de otros ámbitos, reconociendo la importancia del contexto en cada intervención (BIT, 2018). Este enfoque se articula en torno a cuatro principios fundamentales:

- **Fácil (Easy):** Este principio destaca la necesidad de que para fomentar un comportamiento deseado, es fundamental hacerlo lo más sencillo posible para los destinatarios. Esto implica la identificación y eliminación sistemática de obstáculos que puedan dificultar la acción deseada, así como la simplificación de procesos que tradicionalmente podrían percibirse como complejos o engorrosos. La evidencia empírica demuestra que, cuando una acción es percibida como fácil de realizar, aumenta significativamente la probabilidad de que las personas la implementen. En el contexto de la presente intervención, esto se traduce en la necesidad de diseñar instrucciones claras y adaptadas a las necesidades particulares de los participantes, **con el fin de reducir barreras cognitivas asociadas al ahorro mediante la implementación de mecanismos simples como la transferencia directa a cuentas digitales, fomentando el ahorro.**
- **Atractivo (Attractive):** Este componente enfatiza la importancia de captar y mantener eficazmente la atención y el interés de las personas. Esto puede potenciarse a través

de incentivos, recompensas o presentación de información de manera visualmente impactante y memorable. Un aspecto crucial en nuestra intervención consiste en presentar las iniciativas de forma que no solo capten la atención inicial, sino que mantengan el interés a lo largo del tiempo. Para el contexto de la serviteca, es esencial presentar el programa de ahorro resaltando tanto los beneficios individuales como los colectivos, generando así motivación sostenida **a través de la incorporación de incentivos visibles, mensajes personalizados y ejemplos concretos de beneficios inmediatos del ahorro.**

- **Social (Social):** El modelo reconoce la influencia de las normas sociales, acciones y opiniones de los demás sobre nuestras propias decisiones y comportamientos. Las personas tienden a ajustar sus comportamientos en función de lo que perciben como normativo en su grupo de referencia. Por lo tanto, se deben aprovechar estratégicamente las normas sociales y el deseo intrínseco de pertenencia puede constituir un potente motivador para la adopción de comportamientos específicos. En la intervención propuesta, reconocer a los compañeros que ya están ahorrando puede motivar a otros a imitar estos comportamientos, aprovechando tanto la norma social descriptiva (lo que otros hacen) como la normativa (lo que se espera que uno haga), **generando imitación y reforzando el sentido de pertenencia a grupo que valora y practica el ahorro**
- **Oportuno (Timely):** Este principio enfatiza la importancia del momento en que se implementa la intervención. Las personas son más receptivas a ciertos mensajes o conductas en puntos críticos de decisión. Por ello, es clave planificar la entrega de recordatorios y mensajes de refuerzo coincidiendo con momentos estratégicos, como la recepción de ingresos o la planificación de gastos, **incrementando la probabilidad de acción inmediata antes de que el dinero se destine a otros gastos hormiga**

En resumen, el modelo EAST propone que para influir de manera efectiva en el comportamiento financiero de los empleados de la serviteca, el diseño de la intervención debe ser: **fácil** de entender y ejecutar, minimizando barreras y simplificando procesos; **atractiva** en su presentación y beneficios, para mantener la atención y el interés; socialmente respaldada por el grupo, es decir que, normalicen y refuercen el comportamiento de ahorro deseado; **oportuna**, implementada estratégicamente en los momentos más receptivos y significativos de toma de decisiones financieras de los empleados. Este enfoque busca

maximizar la efectividad de las intervenciones conductuales adaptadas al contexto específico del público objetivo.

### **Antecedentes investigativos**

En el presente apartado se abordan estudios empíricos que se han explorado desde diferentes perspectivas como el papel de la persuasión, la comunicación visual y las estrategias de intervención conductual en el cambio de comportamientos. A continuación, se presentan los antecedentes más relevantes que contribuyen al sustento teórico y metodológico de esta investigación.

En primer lugar, Olivares (2019) realizó un trabajo sobre la retórica de los argumentos, explorando cómo las imágenes publicitarias pueden utilizarse como argumentos visuales, diferenciando entre la persuasión racional y la manipulación visual. Se destaca que las imágenes no solo transmiten información, sino que también son capaces de influir en las decisiones y percepciones del público, ya que, estas pueden expresar argumentos legítimos. Este hallazgo es especialmente importante para diseñar intervenciones que utilizan elementos visuales para reforzar hábitos de ahorro.

En la misma línea, el estudio titulado Persuasión visual en la educación básica de Aceldo (2024) emplea técnicas de neuromarketing y análisis de mercado para evaluar la publicidad visual en un entorno educativo, demostrando cómo los estímulos visuales pueden potenciar la atención y la retención de la información. Este hallazgo sugiere la utilidad de incorporar estrategias persuasivas en entornos de formación financiera o educativa para reforzar hábitos como el ahorro. Asimismo, el trabajo sobre mensajes persuasivos de promoción de la higiene del sueño de Vargas-Rosero e Igartua (2024) resalta la importancia de los mensajes que apelan a emociones y beneficios personales para influir en comportamientos saludables. Esto subraya la necesidad de diseñar mensajes de ahorro que se conecten con aspiraciones personales y beneficios percibidos, aumentando así su eficacia.

En el ámbito de la educación y el entrenamiento, el estudio de Amaya-Castellanos (2020) enfatiza la importancia de la capacitación continua es esencial para mantener comportamientos deseados. Este hallazgo coincide con la importancia de fortalecer las habilidades de planificación financiera en poblaciones con baja cultura de ahorro, debido a que, para generar cambios en el comportamiento, las personas deben percibir los riesgos e identificar la gravedad de sus comportamientos para movilizarlos al cambio.

Por su parte, el estudio de caso sobre educación y comportamiento ambiental de Arango y Camacho (2023) demuestra cómo la educación ambiental puede promover comportamientos proambientales, destacando el rol de la participación activa y las actividades prácticas. Este enfoque participativo puede extrapolarse a las intervenciones financieras, puesto que, según los resultados, los participantes muestran comportamientos favorables a medida que se involucran activamente en dinámicas de aprendizaje, aunque se presenten diferencias entre los participantes.

En el campo de las intervenciones conductuales, el trabajo sobre economía de fichas para el mejoramiento de la conducta en educación inicial de Calderón et al. (2025) ofrece evidencia de cómo las recompensas a pesar de su breve periodo de implementación, pueden ser aceptadas y efectivas en la modificación de conductas, especialmente en poblaciones vulnerables, y destaca el papel de los refuerzos positivos como estrategias clave.

En el ámbito digital, el trabajo sobre estrategias de contenido digital de García (2022) analiza cómo el contenido visual y emocionalmente resonante puede influir en el comportamiento del consumidor, subrayando la importancia de comprender al público objetivo para lograr un impacto significativo. Este hallazgo apoya el uso de recordatorios digitales y materiales visuales para fomentar el ahorro.

En cuanto a las intervenciones basadas en nudges, el documento de revisión de literatura sobre promoción del ahorro y ahorro previsional voluntario de Machicado (2022) concluye que las intervenciones conductuales como los nudges son efectivas para fomentar el ahorro a largo plazo, especialmente en trabajadores de bajos ingresos. Esto refuerza la idea de utilizar recordatorios oportunos y refuerzos positivos como estrategias conductuales teniendo en cuenta nuestro público objetivo.

Por último, el caso de estudio de incentivo al ahorro mediante una herramienta de innovación financiera en Girardot, Cundinamarca desarrollado por Valencia y Terreros (2023) demuestra cómo las herramientas financieras innovadoras pueden incentivar el ahorro en comunidades específicas como nuestra población objetivo, resaltando la importancia de adaptarlas al contexto local y el impacto de los incentivos.

En conjunto, estos estudios aportan un marco empírico robusto que respalda la relevancia de las estrategias persuasivas, la comunicación efectiva y las intervenciones conductuales en la modificación de hábitos financieros, contribuyendo así a la

fundamentación del presente trabajo de grado.

### **Protocolo de intervención:**

Con base en los antecedentes expuestos, así como en los insumos obtenidos a través de entrevistas, encuestas y observación directa no participante, se diseñó el protocolo de intervención cuyo objetivo fue: *incrementar el ahorro en los trabajadores de una serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá*. Cada uno de los elementos de la intervención se diseñó teniendo como guía los principios de EAST, tal y como se señala en el anexo 5.

Dicho protocolo se estructura como un plan detallado que establece las estrategias específicas a implementar. Este proceso comenzará con una *charla inicial* al inicio de la jornada laboral, dirigida a los trabajadores de la serviteca en el cual se incluirán *piezas gráficas atractivas* (imágenes de buñuelos y café, con la frase “Hablemos de cómo cumplir tus sueños mientras compartimos un café con buñuelos”) diseñadas para captar la atención de los participantes y el ofrecimiento de una merienda como incentivo para la asistencia y permanencia durante la charla, en la que se destacan los beneficios del ahorro, se explorarán los efectos adversos de los créditos informales y se establecerán metas de ahorro a corto plazo para mantener la motivación de la población.

Posteriormente, se propondrá la plataforma de *Whatsapp* como herramienta de seguimiento a través de dos canales: *mensajes individuales* con frases motivacionales como "Así como los edificios se construyen ladrillo a ladrillo, tu ahorro crece peso a peso" que conectan el ahorro con valores personales y familiares, y *comunicaciones grupales* para crear presión social positiva con recordatorios en momentos estratégicos como fines de semana o fechas especiales para evitar gastos impulsivos.

De igual manera, se implementará una *capacitación* mediante un *video educativo corto* y se explicará cómo ahorrar, exponiendo algunos métodos prácticos de ahorro a través de una plantillas físicas personalizadas que visualizará las metas individuales con imágenes motivacionales denominadas “*Ahorro programado: pequeños pasos para alcanzar grandes metas*” y “*Ahorro programado: cuando la emergencia golpea, tu ahorro responde*” que podrán ir tachando de acuerdo a lo que van a ahorrar para mantener la motivación de los trabajadores y para que sean tangible para ellos; se explicarán los mecanismos de pagos disponibles y que se podrán hacer directamente a la cuenta de ahorros que decidan abrir (nequi o bancolombia).

Se añadirá que habrá incentivos sociales, es decir, reconocimientos periódicos a la persona que más ahorre y se realizarán cada 8 o 15 días según su cumplimiento; se destacarán historias de éxito de otros trabajadores y se explorará la posibilidad de involucrar redes de apoyo familiar. Finalmente, la estrategia que cerrará el ciclo de intervención será la *promoción del ahorro cuando reciben los ingresos* por medio de recordatorios oportunos, tanto físicos como digitales, vía WhatsApp, reforzando así el comportamiento deseado en el punto crítico de decisión financiera.

**Cronograma:**

La implementación de la intervención se planteó para ser llevada a cabo con una duración de siete semanas. Esta se describe en la tabla 2.

Tabla 2. Cronograma de la intervención

Semana	Actividad
1	Línea base (pretest)
2	Charla “hablemos de cómo cumplir tus sueños mientras compartimos un café con buñuelos”
3	Capacitación sobre el ahorro
4	Incentivo social
5	
6	
7	Evaluación de la intervención (postest)

Fuente: elaboración propia.

**Estudio 3: implementación de la intervención**

**Objetivo:** evaluar el impacto de la implementación de una intervención comportamental para incrementar el ahorro en empleados de una serviteca de Florencia (Caquetá)

**Método:**

*Diseño*

Preexperimental, con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y con mediciones pre

y post intervención.

### *Población*

La población objetivo fueron los 17 trabajadores que conforman la serviteca ubicada en Florencia, Caquetá, entre 20 y 50 años, con nivel de escolaridad básico, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, quienes desarrollan su actividad laboral sin un contrato formal y reciben ingresos diarios variables

### *Muestra*

La implementación de la intervención se realizó con 15 trabajadores, debido a que dos de los trabajadores previamente nombrados en la población no continuaron trabajando en la serviteca para el momento de la implementación de la intervención.

### *Hipótesis:*

La implementación de la intervención comportamental incrementará el ahorro en los trabajadores de la Serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá, reduciendo la frecuencia al crédito informal tipo “paga diario”

### *Técnicas e instrumentos de recolección de información*

- Reporte ahorro a través de la transferencia parcial de su salario diario
- Cuestionario pretest y post test: en este se preguntaba por sus hábitos de ahorro. El formato aplicado se encuentra en el anexo 6 y anexo 7. Vale la pena anotar que en el post test a este cuestionario se le adicionaron preguntas abiertas sobre la intervención, las cuales también están incluidas en el mismo anexo.
- Para evaluar el impacto de la intervención, se implementó un postest que permitió comparar los comportamientos financieros antes y después de la estrategia. Esta evaluación incluyó el seguimiento de los niveles de ahorro reportados por los participantes al final del periodo de intervención, el análisis del uso de créditos informales durante ese mismo periodo y la repetición parcial de la encuesta estructurada sobre capacidad, oportunidad y motivación del modelo COM-B.

Se priorizó una metodología mixta que incorpora indicadores cuantitativos (porcentaje del ingreso ahorrado, frecuencia de uso de créditos informales) y cualitativos (percepción del cambio, barreras persistentes y facilitadores emergentes). Adicionalmente, se incluyó una breve entrevista final para recoger impresiones sobre la utilidad de los

recordatorios, el valor percibido de los incentivos sociales y la disposición a mantener las prácticas de ahorro más allá del acompañamiento formal. Estos datos permitieron establecer la percepción de la efectividad de la intervención, así como identificar ajustes necesarios para futuras réplicas en contextos similares.

*Procedimiento:*

El programa de intervención se desarrolló en un periodo de siete semanas, abarcando desde febrero hasta mayo de 2025. En la tabla 3 se encuentra un reporte detallado de cada actividad implementada, junto con las observaciones sobre cambios conductuales, emocionales, niveles de participación y resistencias identificadas. Adicionalmente, en el anexo 8, se presenta la tabla de los reportes de las actividades realizadas a lo largo de la intervención. Vale la pena anotar que debido a un arreglo en la vía la primera actividad no se contó con todos los participantes y fue necesario llevar a cabo la línea de base durante la semana del 24 de febrero al 01 de marzo con aquellos que tuvieron que buscar trabajo en otras servitecas mientras terminaban de arreglar la vía.

Tabla 3. Cronograma y actividades de la intervención

Fecha	Actividad	Observaciones
24/02/2025	Línea base (pretest) Participantes: quince participantes, entre los 20 y 50 años Duración: 25 minutos	Se observaron cambios en los participantes, en lo emocional, se evidenció una actitud de curiosidad, acompañada de cierto escepticismo y en cuanto lo conductual, se notó una evolución en el lenguaje corporal, es decir, los participantes pasaron de mantener posturas cerradas y distantes a adoptar actitudes más abiertas y receptivas, reflejando interés. Respecto al nivel de participación, la dinámica comenzó de manera pasiva pero receptiva, y fue ganando fluidez a medida que avanzaba la intervención. No obstante, se identificaron resistencias, manifestadas a través de cuestionamientos verbales sobre la aplicabilidad de las estrategias propuestas, lo cual refleja una necesidad de ajustar las herramientas a las expectativas y realidades de los participantes.

<p>25/03/2025 - 29/03/2025</p>	<p>Charla “hablemos de cómo cumplir tus sueños mientras compartimos un café con buñuelos” Participantes: Inicialmente ocho participantes y en el transcurso de la semana se fueron incluyendo los siete participantes que faltaban Duración: 30 minutos</p>	<p>Se identificaron modificaciones significativas tanto a nivel emocional como conductual en los participantes. En términos emocionales, se evidenció una transición de una actitud inicial de curiosidad mezclada con escepticismo, hacia un entusiasmo creciente al momento en que los participantes lograron vincular sus sueños personales con propósitos concretos de ahorro, culminando en expresiones de esperanza al visualizar nuevas posibilidades para su futuro financiero. En términos conductuales, se observó una evolución positiva en el lenguaje corporal, pasando de posturas cerradas y distantes a una disposición más abierta y receptiva. Asimismo, el nivel de interacción verbal aumentó progresivamente, manifestándose en una mayor participación, formulación de preguntas y, especialmente, en el intercambio espontáneo de experiencias personales relacionadas con el uso de créditos informales. La dinámica grupal también mostró avances importantes: aunque inicialmente la participación fue pasiva pero atenta y con el tiempo fue una participación activa, especialmente cuando los contenidos se conectaban con las vivencias cotidianas de los participantes. No obstante, también se identificaron resistencias, expresadas a través de dudas sobre la aplicabilidad práctica de la intervención (“¿esto sí puede servirnos?”), argumentos sobre la dificultad de ahorrar en contextos de ingresos inestables, referencias a experiencias previas fallidas y preocupaciones respecto al tiempo requerido para participar en el programa. Estas resistencias, lejos de ser vistas como obstáculos definitivos, ofrecieron información clave para el diseño de estrategias futuras más ajustadas a las realidades del contexto.</p>
<p>28/03/2025</p>	<p>Capacitación sobre el ahorro Participantes: quince participantes, entre 20 y 50 años Duración: 30 minutos</p>	<p>Se observaron diversos cambios emocionales y conductuales entre los participantes. A nivel emocional, surgieron expresiones de frustración y sensación de abrumación al tomar conciencia de patrones financieros problemáticos propios, así como momentos de sorpresa positiva al descubrir técnicas sencillas y aplicables a su realidad. Además, se evidenciaron manifestaciones de ansiedad ante la</p>

		<p>posibilidad de modificar hábitos arraigados, acompañadas de fluctuaciones en la motivación influenciadas por los desafíos cotidianos. En cuanto a los cambios conductuales, se identificaron avances como el inicio de registros personales de gastos, la formulación de preguntas concretas sobre la aplicabilidad de lo aprendido, el intercambio espontáneo de experiencias entre compañeros fuera del espacio formal de las sesiones, y los primeros intentos verbales y prácticos de separar pequeñas cantidades de dinero para el ahorro. El nivel de participación mostró una evolución positiva: se incrementó el compromiso durante las actividades prácticas, surgieron subgrupos informales de apoyo entre los trabajadores, y aquellos que comenzaron a experimentar con el ahorro mostraron una participación más activa. Sin embargo, se identificaron resistencias en la dificultad para modificar rutinas automáticas y la persistencia de creencias como la imposibilidad de ahorrar debido a “necesidades inmediatas” percibidas como prioritarias e ineludibles. Estos hallazgos permiten comprender tanto el potencial de cambio como las barreras persistentes dentro de contextos económicamente vulnerables.</p>
05/04/2025		<p>Se identificaron diferentes cambios: a nivel emocional, destacaron expresiones de orgullo y satisfacción, especialmente entre quienes lograron Avances significativos en sus hábitos de ahorro, acompañadas de una envidia constructiva hacia aquellos que recibieron reconocimientos. El componente competitivo introducido generó un clima emocional motivante, impulsado por la visibilidad de resultados tangibles. Sobre los cambios conductuales, se evidenció un incremento en las acciones orientadas al ahorro, incluyendo adaptaciones creativas individuales para maximizar sus aportes y una búsqueda activa de asesoramiento entre pares, especialmente hacia quienes ya habían sido reconocidos. El nivel de participación aumentó y una creciente disposición a compartir experiencias personales, tanto exitosas como fallidas, lo que contribuyó a la construcción de un ambiente de</p>
19/04/2025		
03/05/2025	<p>Incentivo social  Participantes: quince participantes, entre 20 y 50 años  Duración: 15 a 20 minutos</p>	

		<p>aprendizaje colaborativo. A pesar de eso, emergieron ciertas resistencias: algunos participantes expresaron desánimo al percibir como inalcanzables los niveles de ahorro destacados, se manifestaron suspicacias sobre un posible favoritismo en la selección de ganadores, y se identificó una tendencia al abandono del esfuerzo por parte de quienes no recibieron reconocimiento. Además, se verbalizaron justificaciones atribuidas a “circunstancias especiales” que supuestamente imposibilitaron el ahorro o la cantidad del mismo, lo que refleja mecanismos de defensa ante la frustración y evidencia la necesidad de estrategias más inclusivas de refuerzo.</p>
<p>05/05/2025</p>	<p>Evaluación de la intervención (postest)  Participantes: quince participantes, entre 20 y 50 años  Duración: 30 minutos</p>	<p>Durante el postest se observaron cambios emocionales, conductuales y actitudinales entre los participantes. A nivel emocional, predominaron expresiones de satisfacción vinculadas al reconocimiento de avances personales, independientemente de su magnitud, así como un sentimiento de orgullo colectivo por haber completado el proceso. No obstante, se manifestaron incertidumbres respecto a la sostenibilidad de los hábitos adquiridos una vez finalizado el acompañamiento estructurado. En cuanto a los cambios conductuales, se evidenció una evolución en la forma en que los participantes abordaban la planificación financiera y solicitudes espontáneas de herramientas adicionales para continuar de forma autónoma. El nivel de participación grupal mostró avances, pasando de una actitud inicial receptiva a una dinámica caracterizada por la reflexión, la autoevaluación y la generación de iniciativas propias para mantener prácticas clave del proceso. Sin embargo, persistieron algunas resistencias, especialmente relacionadas con la capacidad percibida de mantener los logros sin el andamiaje formal del programa. Estas se manifestaron en verbalizaciones que contrastaban la "excepcionalidad" de la intervención con la "realidad cotidiana", una tendencia a minimizar los avances alcanzados frente a expectativas iniciales idealizadas, y cierta reticencia a establecer nuevas</p>

		metas por temor al fracaso. Estos hallazgos subrayan tanto el impacto positivo del proceso como la necesidad de fortalecer componentes de autonomía y autoeficacia en futuras intervenciones.
--	--	---

Fuente: elaboración propia.

### *Resultados*

Durante el período comprendido entre marzo y mayo de 2025, se llevó a cabo la implementación del protocolo de intervención orientado al fomento del hábito del ahorro y la reducción del uso y la dependencia de créditos informales en un grupo de 15 trabajadores de una serviteca en Florencia, Caquetá. La intervención consistió en un seguimiento intensivo de los pagos realizados por los trabajadores durante siete semanas, junto con un esquema de ahorro estructurado semanalmente, reforzado con incentivos sociales y recordatorios conductuales en momentos clave de toma de decisiones financieras, para promover el cambio financiero en un contextos de vulnerabilidad económica.

Al inicio del proceso, los resultados del pretest, reflejaron que ninguno de los participantes reportaba estar ahorrando, a pesar de que tres de ellos afirmaban tener cuenta de ahorros. El 100% de los participantes indicaron no estar ahorrando en el momento de la aplicación, a pesar de que tres de ellos contaban con una cuenta de ahorros activa. Esta situación evidencia una ausencia de prácticas activas de ahorro reflejaba una baja percepción de agencia financiera, así como un entorno sin estructuras o motivaciones claras para realizar este tipo de acciones.

Al finalizar la intervención, los resultados del postest evidenciaron que el 100% de los participantes reportó haber empezado a ahorrar, principalmente mediante la estrategia de ingresar una parte del ingreso diario a una cuenta de ahorros. Según la tabla 4, la proporción de ahorro semanal de los participantes evidenció una participación activa y sostenida por parte de la mayoría de los trabajadores durante el periodo de intervención, reflejándose en las cifras, logrando que todos los participantes acumularan algún monto de ahorro. Los montos ahorrados durante la intervención fluctuaron entre \$14.000 y \$100.000, con un promedio de ahorro semanal entre \$2.000 y \$15.000, el cual varió y aunque, si bien es modesto en términos absolutos, representa un cambio sustancial en hábitos y mentalidad. Asimismo, la información detallada sobre el reporte de ahorro a través de transferencia parcial de su salario diario está detallada en el anexo 9.

Cuatro participantes alcanzaron los niveles más altos de ahorro y recibieron incentivos sociales por su constancia a lo largo del periodo. Esta estrategia demostró ser efectiva para generar motivación extrínseca, especialmente al inicio del proceso, favoreciendo el modelamiento de conductas deseadas entre pares. Sin embargo, algunos participantes no respondieron al refuerzo social, lo cual sugiere diferencias individuales en la sensibilidad al reconocimiento público. Para estos casos, podrían explorarse en futuras intervenciones otros tipos de refuerzos (privados o materiales) más alineados con sus motivaciones personales.

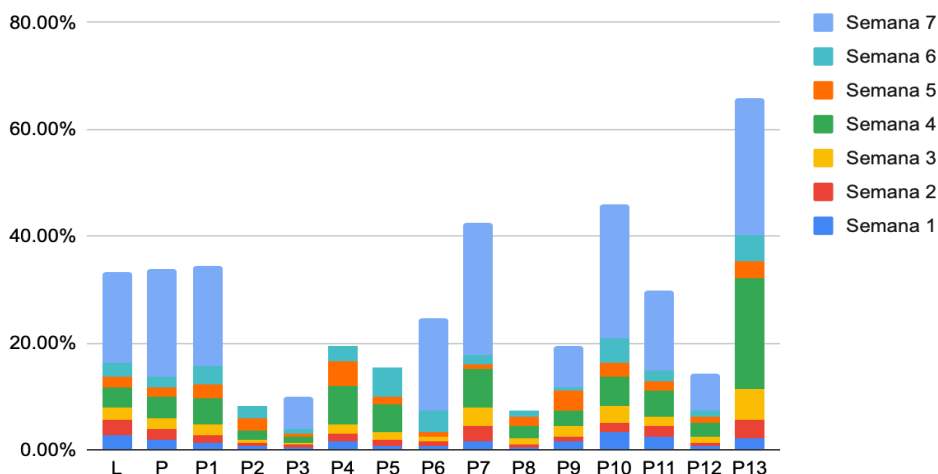
Tabla 4. Proporción de ahorro semanal de los participantes

<b>Tabla de proporción de ahorro de los participantes</b>							
	<b>Semana 1</b>	<b>Semana 2</b>	<b>Semana 3</b>	<b>Semana 4</b>	<b>Semana 5</b>	<b>Semana 6</b>	<b>Semana 7</b>
<b>L</b>	2.80%	2.71%	2.34%	3.68%	2.07%	2.60%	17.05%
<b>P</b>	1.74%	2.01%	2.12%	3.95%	1.76%	2.18%	20.00%
<b>P1</b>	1.41%	1.43%	1.89%	5.00%	2.53%	3.30%	18.97%
<b>P2</b>	0.58%	0.60%	0.76%	1.79%	2.11%	2.38%	
<b>P3</b>	0.46%	0.50%	0.44%	0.93%	0.67%	0.75%	6.06%
<b>P4</b>	1.56%	1.45%	1.75%	7.22%	4.48%	3.07%	
<b>P5</b>	0.75%	0.99%	1.54%	5.33%	1.46%	5.42%	
<b>P6</b>	0.63%	0.88%	1.02%		0.69%	3.99%	17.28%
<b>P7</b>	1.69%	2.76%	3.33%	7.46%	0.76%	1.61%	25.00%
<b>P8</b>	0.49%	0.62%	0.94%	2.29%	1.78%	1.17%	
<b>P9</b>	1.69%	0.66%	1.96%	2.99%	3.66%	0.83%	7.69%
<b>P10</b>	3.23%	1.77%	3.13%	5.56%	2.66%	4.50%	25.00%
<b>P11</b>	2.44%	1.95%	1.74%	5.05%	1.71%	2.02%	15.00%
<b>P12</b>	0.70%	0.65%	1.05%	2.67%	1.07%	1.23%	7.00%
<b>P13</b>	2.27%	3.29%	5.85%	20.83%	2.94%	5.15%	25.64%

Fuente: elaboración propia.

Gráfica de la proporción de ahorro semanal de los participantes

**Tabla de proporción de ahorro semanal de participantes**



Fuente: elaboración propia.

La tabla de seguimiento de pagos permitió evidenciar que la mayoría de los trabajadores participaron activamente a lo largo del proceso durante las siete semanas. Ocho trabajadores cumplieron con la totalidad de los registros, y solo tres presentaron más de seis ausencias. La información completa sobre los reportes de pago durante los meses de intervención se encuentra sistematizada en la tabla presentada en el anexo 10. El acompañamiento continuo, los incentivos periódicos y el refuerzo positivo ayudaron a sostener el compromiso incluso en participantes que inicialmente mostraron resistencia o escepticismo. Sin embargo, el registro de faltas también permitió identificar participantes con múltiples ausencias durante la intervención (hasta 12 días), lo que indica la persistencia de barreras externas o personales que limitaron la participación continua de ciertos participantes. Pese a esto, incluso los participantes con menor constancia lograron realizar aportes parciales y mantener algún nivel de conexión con la estrategia.

Los resultados del reporte cualitativo permitió evidenciar una transformación emocional significativa. Predominaron expresiones de varios participantes manifestando satisfacción, orgullo, motivación y sentirse más seguros al contar con un ahorro disponible para eventualidades, disminuyeron la frecuencia de uso de créditos informales, expresaron interés en continuar con prácticas de microahorro y la percepción de que el ahorro era posible gracias a la estructura brindada por el programa, así como lo refirieron algunos participantes “me gustó la idea porque uno casi nunca piensa en ahorrar, y esto me ayudó a hacerlo más seguido” o “fue interesante ver lo que uno puede juntar, así sea poquito”. Aunque no todos

los participantes lograron una adherencia plena, se evidenció un cambio general en la percepción de posibilidad de ahorrar, lo cual representa un avance importante en un contexto donde previamente se asumía que “no se podía ahorrar con tan poco ingreso”.

No obstante, también emergieron comentarios sobre las dificultades percibidas para mantener el hábito sin la estructura de la intervención, lo que indica la necesidad de fortalecer la autonomía financiera. Entre las sugerencias más frecuentes estuvieron la incorporación de la familia, el uso de herramientas digitales para registrar el ahorro, y la inclusión de dinámicas más prácticas como juegos, trivias o retos semanales. Esto representa un primer indicio del potencial impacto del ahorro como estrategia preventiva frente al crédito informal.

## Discusión

Este estudio buscó conceptualizar, diseñar e implementar una intervención comportamental orientada a fomentar el hábito de ahorro en trabajadores informales de una serviteca en Florencia, Caquetá, con el propósito de disminuir su dependencia del crédito informal tipo “gota a gota”. La propuesta se formuló **de acuerdo con la hipótesis de que La implementación de la intervención comportamental incrementaría el ahorro semanal de un porcentaje de sus ingresos a una cuenta digital (Bancolombia o Nequi) en los trabajadores de la Serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá, reduciendo la frecuencia al crédito informal tipo “paga diario”**

La propuesta se construyó a partir de la conceptualización del comportamiento mediante el modelo COM-B, que permitió identificar las capacidades, oportunidades y motivaciones que sustentaban el problema, y del diseño de la intervención basado en el marco EAST, facilitando la creación de estrategias simples, atractivas, socialmente reforzadas y oportunamente implementadas.

La implementación de la intervención evidenció resultados positivos, especialmente en la adopción inicial del hábito de ahorro mediante plataformas digitales (Bancolombia y Nequi), con transferencias semanales de un porcentaje del ingreso. Los participantes lograron superar barreras previas como el desconocimiento del ahorro digital y la percepción de que el ahorro no es posible en contextos de bajos ingresos. El uso de recordatorios oportunos, el reconocimiento social a través de incentivos y la simplificación del proceso (al recibir instrucciones claras y pasos concretos) fueron factores clave para lograr estos avances.

No obstante, durante la intervención también se evidenciaron limitaciones importantes. Por ejemplo, a pesar de que se exploró la posibilidad de involucrar a las familias como redes de apoyo, los participantes manifestaron resistencia a integrar a sus núcleos familiares en el proceso de cambio financiero, argumentando razones de privacidad, conflictos interpersonales o desconfianza. Esta situación limitó el refuerzo social fuera del entorno laboral y evidenció que, en este contexto específico, la red de apoyo inmediata no siempre actúa como facilitador del comportamiento deseado, lo cual contrasta con lo esperado desde la teoría del comportamiento social.

Además, aunque los trabajadores reconocieron los beneficios del ahorro y expresaron satisfacción por sus logros, también manifestaron dudas sobre su capacidad para sostener el hábito una vez finalizado el acompañamiento. Esta incertidumbre evidencia que el cambio de

comportamiento aún no está completamente interiorizado y que la intervención debe fortalecerse en componentes que promuevan la autonomía y la autoeficacia financiera.

Desde el punto de vista metodológico, el modelo COM-B resultó fundamental para comprender la complejidad del comportamiento financiero en esta población, ya que permitió descomponerlo en dimensiones interdependientes y no reducirlo exclusivamente a factores económicos. El modelo facilitó una conceptualización integral, que incluyó aspectos emocionales, sociales y contextuales. Por su parte, el modelo EAST proporcionó un marco práctico y claro para el diseño de la intervención, permitiendo que las estrategias fueran implementadas de manera concreta, medible y contextualizada. La experiencia mostró que los principios de simplicidad (Easy) y oportunidad (Timely) fueron los más efectivos en este caso, mientras que el componente social (Social) tuvo un efecto positivo, aunque limitado por las dinámicas familiares complejas y la desconfianza interpersonal.

En síntesis, **este estudio permitió validar la hipótesis y el proceso de conceptualización e intervención propuesto, a través de la aplicación combinada del COM-B y el EAST no solo es útil a nivel teórico, sino que favoreció el incremento del ahorro en la población objetivo y redujo el uso de crédito informal en algunos trabajos, de acuerdo a lo relatado y** facilita el desarrollo de intervenciones viables y adaptadas a contextos reales de vulnerabilidad económica y social. Sin embargo, la experiencia también revela la necesidad de ajustes contextuales permanentes, dado que los modelos teóricos deben ser adaptados a las particularidades de las poblaciones con las que se trabaja.

## Conclusiones

La hipótesis del estudio fue confirmada por algunos de los participantes, es decir que, la aplicación de la intervención comportamental tuvo un impacto positivo, incrementando el ahorro y reduciendo el uso del crédito informal en la serviteca. La intervención logró que el 100% de los participantes iniciaran un hábito de ahorro durante las siete semanas del programa, utilizando cuentas digitales como Bancolombia o Nequi, evidenciando un cambio conductual significativo respecto a la situación inicial.

La dependencia del crédito informal, si bien no fue eliminada por completo, mostró una tendencia a disminuir durante el periodo de intervención, dado que los participantes contaron con un fondo disponible para atender emergencias menores. **Respaldando la relación positiva entre el fortalecimiento del hábito del ahorro y la reducción de la necesidad de usar créditos informales.**

Los trabajadores manifestaron una mayor comprensión de conceptos financieros básicos y mostraron capacidad para planificar metas de ahorro a corto plazo, aunque todavía presentan limitaciones en la construcción de planes a mediano y largo plazo.

Las barreras emocionales (miedo a no poder sostener el hábito), contextuales (dificultad de acceso a servicios financieros formales) y sociales (normas culturales que desincentivan el ahorro) permanecen como desafíos para la sostenibilidad del comportamiento.

El modelo EAST facilitó el diseño de estrategias simples, atractivas, socialmente reforzadas y oportunas, que resultaron efectivas en el contexto específico de la serviteca. Sin embargo, se requiere un fortalecimiento del componente de autonomía financiera y autoeficacia para mantener los cambios en el tiempo.

## **Recomendaciones**

### **Para la organización:**

- Mantener un canal de comunicación permanente (por ejemplo, grupos de WhatsApp) donde se sigan compartiendo recordatorios, mensajes motivacionales y casos de éxito que refuercen el comportamiento de ahorro.
- Implementar un plan de incentivos sostenido en el tiempo, que combine reconocimientos públicos y privados, ajustados a las preferencias individuales de los empleados.
- Facilitar espacios periódicos de conversación y capacitación sobre temas financieros básicos, incluyendo talleres prácticos sobre el manejo de plataformas digitales y planificación económica.

### **Para futuras intervenciones:**

- Involucrar gradualmente a las familias de los participantes, dado que la red de apoyo social puede actuar como un refuerzo adicional y un contexto de sostenibilidad del hábito financiero.
- Explorar la integración de mecanismos de ahorro automático (por ejemplo, débito automático al recibir el ingreso diario), reduciendo así la necesidad de decisiones conscientes repetidas.
- Profundizar en el acompañamiento psicosocial, dado que los patrones emocionales y familiares disfuncionales afectan la estabilidad financiera.
- Replicar la intervención en otros contextos similares de trabajo informal, ajustando los contenidos y estrategias a las particularidades culturales y económicas de cada población.

### **Para la política pública y la academia:**

- Promover políticas locales que fomenten el acceso a servicios financieros digitales adaptados a poblaciones vulnerables y de bajos ingresos.
- Generar alianzas con el sector financiero formal para la creación de productos de ahorro flexibles y de bajo costo, orientados a trabajadores informales.
- Continuar investigando el impacto de intervenciones comportamentales en contextos vulnerables, con énfasis en la sostenibilidad de los cambios y la reducción de la

dependencia del crédito informal.

## Referencias bibliográficas

- Alexander, J., Mazuera, G., Alejandra, T., & Henao, G. (n.d.). *Socioeconomic impact of informal credits, a reality in Pereiran families*.
- Arango Salas, A. (2023). *Análisis de los factores que inciden en el sobreendeudamiento de la población de Medellín, Colombia, y sus consecuencias en tu entorno personal y familiar*. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/c4c8ecae-6caf-49d2-8068-bef126fddfbf/content>
- Arbey, E., García, H., Felipe, A., & Gómez, O. (2016). Mercado del crédito informal en Colombia: una aproximación empírica. *Ensayos de Economía*, 26(49), 137–156. <https://doi.org/10.15446/ede.v26n49.63820>
- Banco Mundial, (2022). Inclusión financiera. Consultado en línea en <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>
- Banco Mundial, (s.f.). Sector financiero. Consultado en línea en <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicsector/overview>
- Barrera Bolanos, P. A., & Osorio Osorio, N. (2024). *Motivaciones conductuales en la toma de decisión de adquirir créditos informales tipo gota a gota en Medellín*. <https://repository.eafit.edu.co/items/3adaacf0-e2c4-4071-b624-8e848fbae8e2>
- Behavioural Insights Team. (2018). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. Behavioural Insights Ltd. <https://www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>
- Beltrán Chica, John Jairo., Olmos Arias, Mónica Marcela., Muñoz Figueroa, M. A. (2015). Vista de Prácticas financieras desarrolladas por los comerciantes informales de víveres frescos, de la plaza de mercado la concordia de la ciudad de Florencia-Caquetá. *Revista FACCEA*, 5(2), 1–8. <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/175/164>
- Camilo Bermúdez Pinzón Leidy Carolina Machado Herrera Sandra Milena Romero Reyes, C. (n.d.). *Causas e impactos socioeconómicos derivados por el acceso a créditos gota a gota por los comerciantes formales e informales, en la ciudad de Villavicencio Estudiantes*.
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. *Xihmai*, 7(13), 45–60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Fylan, F. (2005). Semi-structured interviewing. In J. Miles & P. Gilbert (Eds.), *A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology* (pp. 65–77). Oxford University Press <https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/wp.wvu.edu/dist/8/2868/files/2018/04/Fylan-2005-Semi-structured-Interviews-1c47gyp.pdf>
- Cárdenas Quintana, J. M., & Martínez Agudelo, C. M. (2015). *Uso del sistema de préstamos “gota a gota” por microempresarios de la ciudad de Villavicencio* [Universidad de los Llanos]. <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1194>

- Cascante-Vindas, R. (2024). Endeudamiento informal: la vivencia de los préstamos no regulados en seis mujeres costarricenses. *Revista Espiga*, 23(47), 37–71. <https://doi.org/10.22458/RE.V23I47.5193>
- Castro Patarroyo, S., Olaya Montoya, A. H., & Jiménez Barrera, M. H. (n.d.). *El fenómeno gota a gota en las unidades microempresariales del sector de Suba en la ciudad de Bogotá D.C.* Retrieved March 9, 2025, from <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/a4024952-a1e8-47b5-9676-5bbfbcae6119/content>
- Corpoamazonia (s.f). *Municipio de Florencia.* [https://www.corpoamazonia.gov.co/region/caqueta/Municipios/Caq\\_Florencia.html](https://www.corpoamazonia.gov.co/region/caqueta/Municipios/Caq_Florencia.html)
- Corrales, A., & Torres, E. (2022). Factores determinantes en la toma de un crédito gota a gota por la población de Palmira. In *Universidad EAFIT*. <https://repository.eafit.edu.co/items/a70e9019-6dd9-470d-a598-0cab0279fc05>
- DANE (2020). La información del DANE en la toma de decisiones regionales: Florencia - Caquetá. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/planes-departamentos-ciudades/201211-InfoDane-Florencia-Caqueta.pdf>
- Ensuncho, A. M., & Pernet, A. C. L. (2024). Caracterización socioeconómica del mercado financiero informal. *Revista de Gestão e Secretariado*, 15(8), e4095. <https://doi.org/10.7769/gesec.v15i8.4095>
- Forbes Colombia (2022). Microcrédito para todos: ¿El fin del ‘gota a gota’? <https://forbes.co/2022/07/07/editors-picks/microcredito-para-todos-el-fin-del-gota-a-gota>
- Galvis Parada, N. M. (2018). *Análisis del crédito informal y su incidencia en pequeños comerciantes del municipio de Pamplona, Norte de Santander*. [Universidad de Pamplona - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.]. <https://doi.org/10.1787/9789264246348-ES>
- García, M. A., Castillo, E. B., & Vargas, L. F. (2017). Impacto socio-económico y financiero del mercado crediticio formal e informal en los comerciantes de la ciudad de Florencia. *FACE: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 17(1), 73–85. <https://doi.org/10.24054/FACE.V17I1.712>
- Guerrero Garzón, J. S., & Baquero Jiménez, D. S. (2022). *Imagen de los prestamistas gota a gota desde las situaciones problemáticas generadas por el acceso por este tipo de préstamos por algunos microempresarios, en la ciudad de Villavicencio.* <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/968021df-255c-41e8-a742-e716084a8ff4/content>
- Hernández, E. y Oviedo, A. (2016). Mercado del crédito informal en Colombia: una aproximación empírica. Ensayos de Economía <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ede/article/view/63820>

- Lievano, J. A. B., & Ramírez, S. M. P. (2020). Determining factors for msme's access to credit drop by drop. *Revista Republicana*, 2020(28), 217–236.  
<https://doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v28.a84>
- Méndez Aguilera, L. M., Valencia Conejo, M. A., & Valencia Nemocón, W. A. (2024). *Préstamos informales: Desafíos y consecuencias en la economía y sociedad. Estudio en La Plaza de mercado del barrio Veinte de Juli-Bogotá*.  
<https://repository.ugc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3d8ad30c-57eb-4a52-afc0-34b60dc3438f/content>
- Ospina Querubin, J. A. (2016). *El minicrédito una alternativa al gota-gota en Colombia*.  
<https://repository.eafit.edu.co/items/f76e7367-e800-42fd-a38e-628c0d79ea6b>
- Quevedo, M. D. P., Quevedo, M. D. P., Parra, L. C. C., & Paredes, S. P. (2022). Reflexiones de educación financiera aplicada al endeudamiento. *Documentos de Trabajo ECACEN*, 1, 62–70. <https://doi.org/10.22490/ECACEN.4269>
- Rodríguez, F. G. O., Muñoz, E. A. A., Castro, J. E. C., & Mora, M. del P. T. (2017). Situación cultural, socio-económica y legal de los vendedores informales del micro centro de Florencia, Caquetá. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas -FACCEA*, 7(1), 74–81.  
<https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/232>
- Rondón Bohórquez, C. (2022). *Análisis de la construcción y continuación de las prácticas de endeudamiento con pagadarios de seis hogares de bajos ingresos del departamento del Atlántico, desde la dimensión relacional del capital social*.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/51501>
- Sanza, C. A. T., Alvarado, J. A. A., & Alturo, J. J. L. (2020). Comercio informal ambulante del micro centro en la ciudad de Florencia Caquetá. *Innventiva*, 2, 13–23.  
<https://revistas.sena.edu.co/index.php/innventiva/article/view/3905>
- Valencia, G. A. D., Norato, O. M. G., Páez, Á. A. V., & Romerod, R. (2020). Formas de financiación informal de los comerciantes informales en Colombia Casos: Cúcuta, Ibagué y Villavicencio. *Revista de Economía y Finanzas*, 43(123), 259–274.  
<https://doi.org/10.32826/CUDE.V43I123.126>
- Yolanda, M., Medina, C., Víctor, M., Balanta Martínez, J., Tatiana, E., & Trujillo, S. (n.d.). *DETERMINANTES DEL ACCESO AL MERCADO FINANCIERO DE MICROEMPRESARIOS COMO ELEMENTOS COYUNTURALES EN LA ECONOMÍA REGIONAL: CASO FLORENCIA-CAQUETÁ*.

## Anexos

### Anexo 1. Consentimiento informado

#### **Intervención comportamental para incrementar el ahorro en los trabajadores de una serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá**

Usted ha sido invitado a participar en un proyecto de investigación que tiene como propósito evaluar el impacto de una intervención que busca incrementar el ahorro en los trabajadores de una serviteca en la ciudad de Florencia-Caquetá. Este proyecto está siendo desarrollado por Angie Sofía Morera Collazos, estudiante de tercer semestre de la Maestría de Estudios del Comportamiento de la Universidad EAFIT. Su participación implica la realización de una entrevista y una encuesta para identificar la población; posteriormente se realizarán actividades para incrementar el ahorro y al finalizar poder evaluar el impacto en la población en relación a lo mencionado.

El equipo de investigación asegurará la confidencialidad de los datos en el presente estudio. Desde la firma de este consentimiento sus datos serán identificados con un código o seudónimo que usted elija. Si los resultados del presente estudio son publicados, en ningún momento su nombre será incluido. La información a la cual se tenga acceso en virtud y con ocasión del presente proyecto de investigación, suministrada, facilitada, colectada, conservada y procesada durante la ejecución de la presente investigación, será utilizada por las partes con estricto cumplimiento con lo preceptuado en las normas constitucionales, legales y desarrollos jurisprudenciales en materia de protección de datos personales.

Cabe anotar que si en algún momento, durante la realización de este proceso usted encuentra que alguna de las preguntas es incómoda y no la quiere responder, simplemente podría no hacerlo y seguir adelante con la evaluación, o abandonarla. Es importante aclarar que, en ocasiones, al hablar de aspectos personales, podría sentir un cierto nivel de malestar, en este caso, y si el malestar es significativo, podrá manifestarlo a la investigadora, y ella sabrá orientar la situación. Finalmente, usted puede retirarse del estudio en el momento que lo estime conveniente sin que esto tenga ningún tipo de consecuencia.

Este estudio no representa beneficios directos para los participantes; sin embargo, se espera que la información que nos brinde nos permitirá diseñar estrategias de intervención generales para el beneficio de otras personas. Si tiene algún comentario adicional sobre este proyecto puede comunicarse con Angie Sofía Morera Collazos, coordinadora del semillero, al correo [asmorerac@eafit.edu.co](mailto:asmorerac@eafit.edu.co).

Yo \_\_\_\_\_ identificado con \_\_\_\_\_ número  
\_\_\_\_\_ acepto participar en este estudio.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Fuente:** elaboración propia.

Anexo 2. Ficha de caracterización y detección de factores de riesgo psicosocial

<b>Ficha de caracterización y detección de factores de riesgo psicosocial</b>		
<b>Datos</b>	Código del participante	
<b>Genograma</b>	Descripción de genograma	
	¿Con cuántas personas vive?	
	¿Tiene hijos?	
	¿Qué situaciones generan con frecuencia conflicto familiar?	
	Resolución de conflictos	
	Percepción de la familia	
	Tipo de familia	
<b>Relación de pareja</b>	¿Tiene pareja?	
	Tiempo de relación	
	¿Cómo definiría su relación?	
<b>Área académica</b>	Último grado académico cursado	
	¿Perdió años?	
	¿Cuántos?	
	¿Por qué?	
	¿Cómo fue su desempeño escolar?	
<b>Tiempo libre</b>	¿A qué se dedica en tiempos libres?	
<b>Antecedentes toxicológicos</b>	¿Ha consumido sustancias psicoactivas?	
	¿Cuáles ha consumido?	
	¿A qué edad inició el consumo?	
	¿Frecuencia del consumo?	
	¿Cuándo fue la última vez que lo hizo?	

	¿Ha ingresado a centros de rehabilitación?	
--	--	--

**Fuente:** elaboración propia.

### Anexo 3. Encuesta diagnóstica general

<b>Encuesta diagnóstica general</b>	
<b>Código del participante:</b>	
1. ¿Alguna vez ha usado gota gota?	
2. ¿Por qué empezó a usar gota gota?	
3. ¿Con qué frecuencia recurre a los gota gota?	
4. ¿Cuándo los usa?	
5. ¿Cuántos gota gota tiene?	
6. ¿Cuánto dinero aproximadamente debe?	
7. ¿Ahorra? 1: si / 0: no	
8. ¿Qué estrategia ha usado para ahorrar y pagar?	

**Fuente:** elaboración propia.

#### Anexo 4. Encuesta por componente COM-B

##### Datos de contexto

- **Fecha:**
- **Hora:**
- **Lugar:**
- **Código del participante:**

<b>Modelo COM-B</b>	<b>VARIABLES INICIALES</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>Capacidad</b>	Capacidad psicológica	1. ¿Qué entiende usted por ahorro? 2. ¿Conoce diferentes formas de ahorrar? ¿Cuáles? 3. ¿Cómo distingue entre un crédito formal y uno informal?	
	Capacidad física	1. ¿Ha intentado ahorrar alguna vez? ¿Cómo le fue? 2. ¿Cuándo fue la última vez que logró guardar algo de dinero? ¿Qué hizo? 3. ¿Qué hace normalmente cuando recibe su pago diario?	
<b>Oportunidad</b>	Oportunidad física	1. ¿Tiene acceso a servicios bancarios cerca de su trabajo o casa? 2. ¿Qué tan fácil o difícil es para usted guardar dinero en su situación actual? 3. ¿Conoce lugares seguros donde podría guardar sus ahorros?	
	Oportunidad social	1. ¿Qué piensa la gente de su entorno sobre el ahorro? 2. ¿Qué opina usted de las personas que logran ahorrar? 3. ¿Conoce a alguien que ahorra regularmente? ¿Qué piensa de ello?	

<b>Motivación</b>	Motivación reflexiva	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si decidiera empezar a ahorrar, ¿cómo lo haría?</li> <li>2. ¿Qué tendría que cambiar en su vida para poder ahorrar?</li> <li>3. ¿Qué metas financieras le gustaría alcanzar?</li> </ol>	
	Motivación automática	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué beneficios cree que tiene el ahorro?</li> <li>2. ¿Por qué cree que algunas personas no logran ahorrar?</li> <li>3. ¿Qué lo motivaría a empezar a ahorrar?</li> </ol>	
<b>Barreras</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué le impide ahorrar en este momento?</li> <li>2. ¿Qué situaciones lo han llevado a usar créditos informales?</li> <li>3. ¿Qué dificultades encuentra para manejar su dinero diariamente?</li> </ol>	
<b>Facilitadores</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de apoyo necesitaría para empezar a ahorrar?</li> <li>2. ¿Qué herramientas o recursos le ayudarían a manejar mejor su dinero?</li> <li>3. ¿Qué lo ayudaría a evitar los préstamos informales?</li> </ol>	

**Fuente:** elaboración propia.

Anexo 5. Protocolo de intervención

Componentes del modelo	E	A	S	T
<p><b>Capacidad psicológica:</b> conocimientos sobre el ahorro y los beneficios</p>	<p>1. Crear material educativo visual (piezas gráficas para atraerlos, mensajes individuales, grupales y en la tabla de ahorro)</p>	<p>1. Mostrar los beneficios tangibles del ahorro (charla inicial y capacitación). 2. Diseñar comunicaciones visualmente atractivas que resuenen con la realidad de los trabajadores (piezas gráficas para atraerlos, mensajes individuales, grupales y en la tabla de ahorro)</p>		
<p><b>Oportunidad física:</b> un celular, internet/datos/facilitar el pago a través de la aplicación</p>	<p>1. Reducir los obstáculos para abrir la cuenta de ahorro de manera presencial (abrir la cuenta en banco digital). 2. Simplificar el proceso de ahorro (realizar los pagos a través de la empresa, capacitación)</p>		<p>1. Ofrecer incentivos sociales (reconocimientos)</p>	<p>1. Promover el ahorro cuando reciben los ingresos (recordatorios físicos y por whatsapp diarios, semanales).</p>
<p><b>Oportunidad social:</b> trabajadores o líderes que hayan ahorrado/ahorren</p>			<p>1. Formar un grupo de ahorro para que compartan su experiencia. 2.</p>	

			Destacar las historias de otros trabajadores que han logrado salir adelante (capacitación).	
<b>Motivación reflexiva:</b> planes a corto, mediano y largo plazo				1. Establecer metas de ahorro a corto plazo para mantener la motivación (charla y capacitación)
<b>Motivación automática:</b> emociones, deseos, necesidades (hijos, necesidades inmediatas, preocupaciones)			1. Involucrar la red de apoyo (si es posible; capacitación)	1. Enviar recordatorios los fines de semana o fechas especiales (momentos clave) para evitar gastos impulsivos u hormigas

**Fuente:** elaboración propia.

Anexo 6. Instrumento para medición de línea base (pretest)

<b>Pretest</b>				
<b>Código/nomenclatura</b>	<b>Ahorra o no 1: si / 0: no</b>	<b>¿Estás ahorrando?</b>	<b>¿De qué manera lo estás haciendo?</b>	<b>¿Tienes una cuenta de ahorros?</b>
L	0	No	N/A	Si
P	0	No	N/A	No
P1	0	No	N/A	No
P2	0	No	N/A	No
P3	0	No	N/A	Si
P4	0	No	N/A	No
P5	0	No	N/A	No
P6	0	No	N/A	No
P7	0	No	N/A	No
P8	0	No	N/A	Si
P9	0	No	N/A	No
P10	0	No	N/A	No
P11	0	No	N/A	No
P12	0	No	N/A	No
P13	0	No	N/A	No

**Fuente:** elaboración propia.

## Anexo 7. Evaluación de la intervención (Postest)

Postest								
Código/nomenclatura	Ahorra o no	¿Estás ahorrando?	¿De qué manera lo estás haciendo?	¿Tienes una cuenta de ahorros?	¿Qué piensas de la intervención?	¿Qué recuerdas de la intervención?	¿Qué cambiarías de la intervención?	¿Qué harías en la intervención?
L	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Me gustó la idea porque uno casi nunca piensa en ahorrar, y esto me ayudó a hacerlo más seguido.	Que daban un reconocimiento social si uno era constante.	Que hubiese un incentivo monetario para que valiera más la pena	Incluir a la familia
P	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Buena iniciativa, aunque a veces uno no tiene con qué ahorrar, ni siquiera para lo básico.	Recuerdo que teníamos que ahorrar cada semana.	Que no fuera cada semana, sino quincenal, a veces uno no tiene.	Pondría retos semanales
P1	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Sirve, pero toca que sea más flexible. Algunos días no se hace ni para el almuerzo.	Que algunos no cumplieron todas las semanas.	Que dieran charlas más cortas, a veces uno no puede quedarse mucho tiempo.	Propondría una alcancía comunitaria.
P2	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Fue interesante ver lo que uno puede juntar, así sea poquito.	Que cada semana tocaba anotar en la tabla cuánto ahorra	Que uno pudiera recuperarse si falló una semana.	Haría más seguimiento, como llamadas o mensajes.
P3	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Si aprendí que es mejor ahorrar que andar fiando.	Recuerdo que había como un control para saber quién ahorra y quién no.	Que nos enseñaran a invertir lo ahorrado.	Pondría metas claras, tipo "en dos meses compra tal cosa con lo ahorrado".
P4	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Me ayudó a organizarme, al menos por unas semanas.	Que a uno le sumaban lo ahorrado y lo que ganaba.	Que premiaran también la mejora, no solo la constancia.	Haría talleres más prácticos, no solo hablar.
P5	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	A mí me gustó porque sentí que por fin alguien nos tiene en cuenta a los que trabajamos por cuenta propia.	Recuerdo que nos explicaron cómo no caer en el crédito informal.	Que fuera más personalizada, algunos tienen más cargas que otros	Metería juegos o trivias sobre el dinero.
P6	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Sentí presión algunas semanas, pero al ver que sí se ahorra algo, valió la pena.	Que nos hablaban de metas y de cómo organizar el dinero.	Que hubiera un fondo común o grupo de ahorro solidario.	Incluiría a la pareja o familia, que a veces no ayudan mucho.
P7	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	La intervención estuvo bien pensada, pero hay que mejorar cosas.	Algunos compañeros dejaron de fiar con el gota a gota por un tiempo.	Que no todo dependiera del incentivo, sino también de logros personales.	Usaría una cartilla o librito para registrar los gastos.
P8	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Fue una motivación, aunque uno a veces recaía en el "gota a gota".	Que me dieron platica extra por cumplir.	Que uno pudiera tener un plan según sus ingresos reales.	Haría que el incentivo llegara en bonos de mercado o gasolina.
P9	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Ojalá la hicieran más larga o más seguido.	Que al principio era raro, pero uno se fue adaptando.	Que hubiera más seguimiento después de las 7 semanas.	Propondría una tarjeta de ahorro de barrio.
P10	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Me hizo pensar distinto el dinero.	Que hubo seguimiento cada semana.	Que se hiciera también con la familia, para que apoyen el cambio.	Pondría ejemplos con casos reales de nosotros mismos.
P11	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	A mí me pareció una forma de ayudarnos	Que no todos recibieron incentivo, solo los más constantes.	Que hubiese merienda en cada semana	Haría una aplicación sencilla donde uno registre todo.
P12	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Fue dura, pero uno sí ve el cambio.	Con las planillas uno podía ver cuánto estaba ahorrando en total.	Que fuera más personalizada, algunos tienen más cargas que otros	Involucrar a mi pareja
P13	1	Si	Ingresando una parte del ingreso diario a la cuenta de ahorros	Si	Lo que más me gustó fue el reconocimiento, eso animaba.	Que había motivación grupal, como una competencia sana.	Que hubiera un fondo común o grupo de ahorro solidario.	Dar un incentivo monetario

Fuente: elaboración propia.

Anexo 8. Reporte de actividades

<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Población participante</b>	<b>Paso a paso de la actividad</b>	<b>Cambios observados durante la actividad</b>
DD/MM /AAAA	Título de la actividad	Número de participantes Características demográficas (edad, género) Perfil (trabajadores)	Primero paso Segundo paso Tercer paso (duración)	Cambios emocionales Cambios conductuales Nivel de participación Resistencias identificadas

**Fuente:** elaboración propia.

## Anexo 9. Reporte de ahorro a través de la transferencia parcial de su salario diario

Tabla de ahorro										
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Total	Porcentaje ahorrado	Incentivo
<b>L</b>	\$15,000	\$15,000	\$15,000	\$15,000	\$10,000	\$15,000	\$15,000	\$100,000	2.80	2
<b>P</b>	\$16,000	\$15,000	\$14,000	\$13,000	\$10,000	\$11,000	\$10,000	\$89,000	1.74	1
<b>P1</b>	\$5,000	\$6,000	\$7,000	\$8,000	\$5,000	\$10,000	\$11,000	\$52,000	1.41	1
<b>P2</b>	\$2,000	\$2,500	\$3,000	\$3,500	\$4,000	\$4,500	\$5,000	\$24,500	0.58	0
<b>P3</b>	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$14,000	0.46	0
<b>P4</b>	\$5,000	\$5,200	\$5,500	\$5,700	\$6,000	\$6,200	\$6,500	\$40,100	1.56	0
<b>P5</b>	\$3,000	\$5,000	\$7,000	\$9,000	\$5,000	\$13,000	\$15,000	\$57,000	0.75	1
<b>P6</b>	\$2,000	\$4,000	\$6,000	\$8,000	\$2,000	\$12,000	\$14,000	\$48,000	0.63	0
<b>P7</b>	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$2,000	\$5,000	\$5,000	\$32,000	1.69	0
<b>P8</b>	\$2,000	\$2,200	\$2,500	\$2,700	\$3,000	\$3,200	\$3,500	\$19,100	0.49	0
<b>P9</b>	\$3,000	\$2,000	\$3,000	\$2,000	\$3,000	\$2,000	\$3,000	\$18,000	1.69	0
<b>P10</b>	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$5,000	\$35,000	3.23	0
<b>P11</b>	\$3,000	\$5,000	\$3,000	\$5,000	\$3,000	\$5,000	\$3,000	\$27,000	2.44	0
<b>P12</b>	\$2,000	\$2,200	\$2,500	\$2,700	\$3,000	\$3,200	\$3,500	\$19,100	0.70	0
<b>P13</b>	\$10,000	\$10,000	\$10,000	\$10,000	\$5,000	\$10,000	\$10,000	\$65,000	2.27	1

**Fuente:** elaboración propia.

## Anexo 10. Reporte de pago durante los meses de intervención

Tabla de pago

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Total	Faltó
<b>L</b>	\$536,000.00	\$553,000	\$641,000	\$408,000	\$483,000	\$577,000	\$88,000	\$3,286,000	0
<b>P</b>	\$917,000.00	\$746,000	\$661,000	\$329,000	\$569,000	\$504,000	\$50,000	\$3,776,000	0
<b>P1</b>	\$355,000.00	\$419,000	\$370,000	\$160,000	\$198,000	\$303,000	\$58,000	\$1,863,000	4
<b>P2</b>	\$346,000.00	\$419,000	\$395,000	\$195,000	\$190,000	\$189,000		\$1,734,000	6
<b>P3</b>	\$433,000.00	\$402,000	\$455,000	\$214,000	\$300,000	\$265,000	\$33,000	\$2,102,000	5
<b>P4</b>	\$321,000.00	\$358,000	\$314,000	\$79,000	\$134,000	\$202,000		\$1,408,000	12
<b>P5</b>	\$398,000.00	\$504,000	\$455,000	\$169,000	\$343,000	\$240,000		\$2,109,000	6
<b>P6</b>	\$317,000.00	\$453,000	\$589,000		\$290,000	\$301,000	\$81,000	\$2,031,000	7
<b>P7</b>	\$295,000.00	\$181,000	\$150,000	\$67,000	\$263,000	\$310,000	\$20,000	\$1,286,000	6
<b>P8</b>	\$410,000.00	\$356,000	\$267,000	\$118,000	\$169,000	\$273,000		\$1,593,000	4
<b>P9</b>	\$177,000.00	\$305,000	\$153,000	\$67,000	\$82,000	\$240,000	\$39,000	\$1,063,000	9
<b>P10</b>	\$155,000.00	\$282,000	\$160,000	\$90,000	\$188,000	\$111,000	\$20,000	\$1,006,000	10
<b>P11</b>	\$123,000.00	\$256,000	\$172,000	\$99,000	\$175,000	\$248,000	\$20,000	\$1,093,000	6
<b>P12</b>	\$285,000.00	\$338,000	\$238,000	\$101,000	\$280,000	\$260,000	\$50,000	\$1,552,000	5
<b>P13</b>	\$440,000.00	\$304,000	\$171,000	\$48,000	\$170,000	\$194,000	\$39,000	\$1,366,000	10

**Fuente:** elaboración propia.