



LATINOSAN
República Dominicana

¿POR QUÉ NOS CONECTAMOS AL ALCANTARILLADO?

La psicología del saneamiento

**Eje 1, Sesión 2: La Psicología del
Saneamiento**

Beatriz Slooten · Consultora · BID

Punta Cana, del 2 al 4 de junio.





SISTEMA 1 – Automático

Hábitos y rutinas automatizadas
Sesgo del presente: lo de hoy pesa más
Normas sociales: hago lo que hacen mis vecinos
Aversión a la pérdida: la cuota mensual "duele"

Las campañas de información apelan al Sistema Deliberado.
Las decisiones de conexión se toman en el Sistema Automático.

SISTEMA 2 – Deliberado

Lectura de contratos y tarifas
Comparación racional de alternativas
Planificación financiera a largo plazo
Requiere energía cognitiva disponible

Kahneman (2011): la mayoría de decisiones emergen del Sistema 1, no del Sistema 2.



EL SANEAMIENTO ASUME QUE LA GENTE ES RACIONAL.

Las personas no siempre actúan de forma racional.
Nuestras decisiones están influenciadas por emociones, contexto, sesgos y hábitos.

La información no siempre cambia el comportamiento.
Saber que algo es malo no implica que cambiemos.

El diseño de políticas ignora cómo las personas realmente deciden.
Una política técnicamente correcta que ignora cómo se toman decisiones en la práctica no producirá el cambio esperado.

LO QUE NECESITAMOS

Diagnósticos conductuales para entender por qué las personas actúan como lo hacen.

Ajustar el contexto en el que se toma la decisión, no solo informar.

Intervenciones que aborden las barreras conductuales reales.

Economía del Comportamiento aplicada al saneamiento.



DEFINIR → DIAGNOSTICAR → DISEÑAR → EVALUAR

Intervenciones de bajo costo y alto impacto.

No sirve intuir — hay que medir.



PASO 1: DEFINIR

1. Entender el contexto
2. Definir el desafío de política pública
3. Definir la población objetivo
4. Definir el objetivo de política pública
5. Definir el comportamiento deseado

OBSERVABLE

Puedes verlo y medirlo.

ACCIONABLE

Alguien puede influenciarlo.

Evitar ambigüedad y generalidades:

No "más saneamiento", sino "firma Del contrato"

Conectado al problema real que quieres resolver.

DISTINCIÓN CLAVE

OBJETIVO:

El resultado final que quieres alcanzar.

COMPORTAMIENTO:

La acción específica y observable que una persona hace o deja de hacer.

Ejemplo:

Objetivo = más conexiones.

Comportamiento:

"Las familias de Boca Chica tienen tubería disponible pero no han firmado contrato. Queremos que vayan a la oficina de INAPA y formalicen su conexión."

PASO 2: DIAGNÓSTICO

1. Trazar el mapa de decisión y acción
2. Identificar las barreras conductuales
3. Validar las barreras en campo
4. Priorizar las barreras a abordar

DIMENSIÓN SOCIAL



Cohesión entre vecinos
Normas del grupo
Influencia de pares
Identidad comunitaria

Ej: "Si los vecinos no pagan,
pagar es señal de ingenuidad."

DIMENSIÓN ESTRUCTURAL



Cómo se firman contratos
Distancia a la oficina
Número de documentos
Normas y regulaciones

Ej: Un trámite con 6 pasos
genera
abandono aunque quieran
cumplir.

DIMENSIÓN INDIVIDUAL



Hábitos y mitos arraigados
Confianza institucional
Cálculo presente vs. futuro
Percepción de riesgo

Ej: "El tanque séptico me
funciona
bien; ¿para qué cambio?"

PASO 3: DISEÑAR

1. Idear posibles soluciones
2. Priorizar por alcance y viabilidad
3. Diseñar los tratamientos

FACIL



- Simplificar procesos
- Usar opciones por defecto
- Eliminar decisiones innecesarias

ATRACTIVA



- Presentación de la información
- Visualmente interesante e interactivo
- Resaltar beneficios o pérdidas

SOCIAL



- Mostrar lo que hacen otros
- Comparaciones sociales claras
- Señales de aprobación social

OPORTUNA



- Recordatorios oportunos
- Reducir la postergación
- Intervenir en momento clave



PASO 4: EVALUAR

1. Definir la estrategia de evaluación
2. Implementar el piloto de la intervención
3. Recolectar datos y evaluar los resultados
4. Escalar si los resultados lo permiten

Sin evaluación rigurosa, no sabremos si la estrategia funcionó y no podremos escalar.

¿CÓMO MEDIMOS? EL RCT

1. Asignación aleatoria
2. Muestra suficientemente grande
3. Indicador medible y observable
4. Tiempo adecuado de seguimiento

Paso 4 completo → sabes si tu intervención tuvo impacto y si vale la pena escalarla.



Hay tubería. La red está instalada. ¿Por qué la gente no se conecta?

40-60% de hogares con red disponible no se conectan en América Latina.

Hay zonas en República Dominicana donde más del 70% no está conectado formalmente.



El saneamiento asume que la gente es racional.

No lo es. Y eso lo cambia todo.

Por qué los incentivos y la información sola no funcionan.



EL MODELO ASUMIDO

- Lee las tarifas y compara costos
- Entiende los beneficios del saneamiento
- Toma decisiones basadas en información
- Responde a incentivos económicos
- Actúa si se le da la información correcta

LA REALIDAD CONDUCTUAL

- Posterga: el costo es hoy, el beneficio es remoto
- Confía más en lo que hacen sus vecinos
- Abandona trámites complejos por agotamiento
- No confía en que la empresa cumplirá
- Decide por hábito, emoción y contexto social



No todo "no se conecta" es igual: manual socio comportamental

Cinco barreras distintas exigen cinco soluciones distintas.

*Sin diagnóstico conductual, invertimos en la
intervención equivocada.*



EL MAPA DE DECISIÓN

Caso: INAPA – República Dominicana

1 • CONCIENCIA

No sabe que su conexión es irregular.

2 • INTERÉS

Sabe que debe pero no está convencido.

3 • COMPRENSIÓN

Quiere hacerlo pero posterga el trámite.

4 • DECISIÓN

Intentó pero el proceso era muy complicado.

5 • ACCIÓN

Llegó a la oficina pero no completó el proceso.

DIAGNÓSTICO CLAVE

Misma ciudad. Misma red.
Cinco perfiles que requieren
cinco intervenciones distintas.

Sin diagnóstico, aplicamos
las mismas acciones a todas
las familias por igual.

Eso es desperdiciar inversión.



BARRERAS 1 – 3

1. FALTA DE INFORMACIÓN

No sabe que su conexión es irregular.
→ Simplificación + Saliencia

2. NORMAS SOCIALES

"Mis vecinos tampoco tienen contrato."
→ Normas descriptivas positivas

3. SESGO DE CONFIRMACIÓN

Cada corte de agua justifica no pagar.
→ Reencuadre + testimonios positivos

BARRERAS 4 – 5

4. SOBRECARGA COGNITIVA

El trámite parece tan complejo que el usuario desiste antes de intentarlo.
→ Simplificación + puntos de atención móviles

5. BRECHA INTENCIÓN – ACCIÓN

Usuario motivado que abandonó por un documento faltante, una fila, una cita.
→ Herramientas de planificación + recordatorios



DIAGNÓSTICO CONDUCTUAL

El usuario no se regulariza porque:

- No sabe que su conexión es irregular
- Sus vecinos tampoco tienen contrato
- Cada corte de agua refuerza su desconfianza
- El trámite parece muy complicado
- Empezó pero lo abandonó por un documento

La información sola no resuelve ninguna de estas barreras.

INTERVENCIONES DISEÑADAS

- Ficha de 3 pasos visible y en WhatsApp
- Stickers en casas regularizadas:
"127 familias ya tienen contrato"
- Testimonios de usuarios satisfechos
- Oficinas móviles en mercados e iglesias
- Formularios pre-llenados con datos del padrón
- WhatsApp 48h antes de la cita:
"Su cita es mañana. Lleve cédula.
Dura 15 minutos."
- Acompañante comunitario disponible



EN CONCLUSIÓN

- 1. La información no basta.**
Necesitamos diagnósticos conductuales,
no solo campañas informativas.
- 2. No todo el que "no se conecta" es igual.**
Para cada barrera hay una solución adaptada.

- 03. Las intervenciones son de bajo costo.**
Un WhatsApp, una ficha de 3 pasos,
un sticker. El diseño importa más.
- 04. Medir es condición para escalar.**
Sin evidencia rigurosa, no sabemos
si funcionó ni podemos replicarlo.



**Si la gente no se conecta,
el problema no siempre está en la red
está en el diseño de la decisión.**

*Un metro de tubería sin diagnóstico conductual es un
metro de inversión que puede no llegar a conectarse.*

**¿Estamos midiendo el esfuerzo social con la misma
rigurosidad con la que medimos el metro de tubería?**



Gracias.

Que ningún metro de tubería se quede sin su diagnóstico conductual.

Beatriz Slooten · Grupo de Economía del Comportamiento · BID

LATINOSAN 2026 · Conferencia Latinoamericana de Saneamiento

Punta Cana, junio 2026 · Psicología del Saneamiento · bslooten@iadb.org