

# PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN



## ¿Responden los funcionarios públicos a las intervenciones del comportamiento?



Las herramientas de la economía del comportamiento parecen ser efectivas para afectar los incentivos de los funcionarios para cumplir con los pedidos de acceso a la información pública en la ciudad de Buenos Aires.



Las notificaciones de los pedidos que incorporan las recomendaciones de la economía del comportamiento hacen que los vencimientos sean más visibles y aumentan el cumplimiento.



Otras estrategias tradicionales para mejorar el desempeño, como los programas de capacitación, no funcionan necesariamente según lo planeado. De hecho, algunas sesiones de capacitación sobre la importancia de la legislación provocaron un aumento de los retrasos.



Dado que juntan individuos de distintos grupos, los programas de capacitación crearon efectos secundarios: el tiempo que un miembro del grupo de tratamiento tarda en responder a una solicitud aumenta con sus interacciones con miembros del grupo de control en los talleres.

## CONTEXTO

La capacidad limitada del gobierno es un obstáculo para el crecimiento económico, el bienestar y la legitimización. Por lo tanto, para mejorar la confianza en el gobierno así como la demanda de políticas públicas, los gobiernos deben aumentar el cumplimiento de sus promesas y la eficiencia en el sector público. Sin embargo, ofrecer incentivos financieros para aumentar la productividad en el sector público tiende a ser política y burocráticamente complicado. En cambio, utilizar las herramientas de la economía del comportamiento puede disminuir la incidencia de los obstáculos asociados con los sistemas de pago por desempeño dado que esas intervenciones tienen bajos costos políticos, financieros y administrativos.

## PROYECTO

La Ley 104 establece los procedimientos para acceder a información pública, para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas en la ciudad de Buenos Aires. A pesar de que se espera que los funcionarios públicos cumplan a tiempo con los pedidos, numerosas solicitudes para acceder a información pública se contestan después de largas esperas. Para abordar este problema, en 2018 la ciudad llevó a cabo un experimento de campo diseñado para mejorar el respeto con los plazos en las solicitudes de información. La intervención implicaba rediseñar la notificación que reciben los funcionarios para que las solicitudes destacaran la importancia de la ley, enfatizaran las repercusiones del incumplimiento y advirtieran sobre la existencia de mecanismos de monitoreo. Las modificaciones también aportaban claridad sobre el procedimiento para atender las solicitudes.

## RESULTADOS

---

---

Los resultados muestran un aumento de 6,1 puntos porcentuales en el porcentaje de solicitudes atendidas antes del segundo vencimiento (25 días hábiles después de la solicitud). Esto puede deberse a un fuerte *efecto de anclaje*, donde el segundo vencimiento se hizo más visible para los funcionarios públicos. Hay que destacar que la intervención no aumentó el número total de solicitudes atendidas a tiempo.

En relación con las solicitudes atendidas a lo largo de todo el período, las nuevas notificaciones tuvieron como resultado un efecto de sustitución. Esto se muestra en el Gráfico 1, donde se observa que se atendieron menos solicitudes durante el período de extensión (días 17-23) y se atendieron más solicitudes antes del segundo vencimiento (días 24-25). Esto apoya la idea de que la intervención hizo más visible el segundo vencimiento y desplazó las solicitudes hacia el día 25.

El tratamiento también tuvo como resultado importantes efectos secundarios, dado que las nuevas notificaciones cambiaron la conducta en relación con solicitudes anteriores. Las solicitudes que utilizaron la antigua notificación fueron atendidas un día antes cuando fueron presentadas un día más cercano a una solicitud que utilizaba la nueva notificación. Este efecto aumentó en 5,5 puntos porcentuales la probabilidad de atender la solicitud antes del primer plazo (15 días hábiles). Algunas agencias también llevaron a cabo talleres sobre la importancia de la legislación. Sorprendentemente, los funcionarios públicos que participaron en los talleres y que no recibían las nuevas notificaciones respondieron a las solicitudes casi 8 días más tarde. En las agencias que empleaban las nuevas notificaciones y participaban en los talleres, la probabilidad de responder durante los primeros 13 días no cambió significativamente; sin embargo, la probabilidad de responder tarde a la solicitud aumentó en 14 puntos porcentuales.

Dado que tanto los funcionarios públicos en el grupo de control como los del grupo de tratamiento participaron en los talleres, podían compartir información. La evidencia sugiere que, debido a un aumento en las interacciones con los miembros del grupo de control, los miembros del grupo de tratamiento tienen más probabilidades de responder tarde a las solicitudes.

## IMPLICACIONES PARA LAS POLÍTICAS

---

---

Si bien el tratamiento no mejoró significativamente los plazos, tuvo efectos en los funcionarios públicos, lo que sugiere que las intervenciones de la economía del comportamiento pueden modificar el desempeño del sector público y el respeto de los plazos. Además, pueden hacerlo a un costo menor que las alternativas tradicionales -una consideración importante en el sector público, donde hay límites para la aplicación de compensación diferencial (por ejemplo, “pago por desempeño”).

Por lo tanto, los gobiernos deberían revisar cuáles son las estrategias para aumentar la productividad del sector público. Concretamente, deberían evaluar el uso masivo de programas de capacitación. Hasta ahora, hay escasa evidencia sobre el efecto de los programas de capacitación, particularmente en tareas que los funcionarios no se sienten intrínsecamente motivados a cumplir. La evidencia que presentamos aquí señala que los programas de capacitación no serían efectivos para reducir los retrasos y, al contrario, parecen haberlos aumentado.

Dado que los montos gastados en programas de capacitación tradicional son varias órdenes de magnitud mayores que los requeridos para diseñar e implementar una intervención de la economía del comportamiento, las posibles consecuencias no deseadas son un asunto de no poca importancia. Dado que la evidencia parece indicar el potencial de efectos secundarios o efectos de pares durante las sesiones de capacitación, puede que sea pertinente que los funcionarios públicos diseñen las intervenciones de manera de poder medir las externalidades que se producen por la interacción entre pares, particularmente cuando dichas interacciones ocurren entre grupos heterogéneos (por ejemplo, grupos con incentivos altos o bajos) de funcionarios públicos.

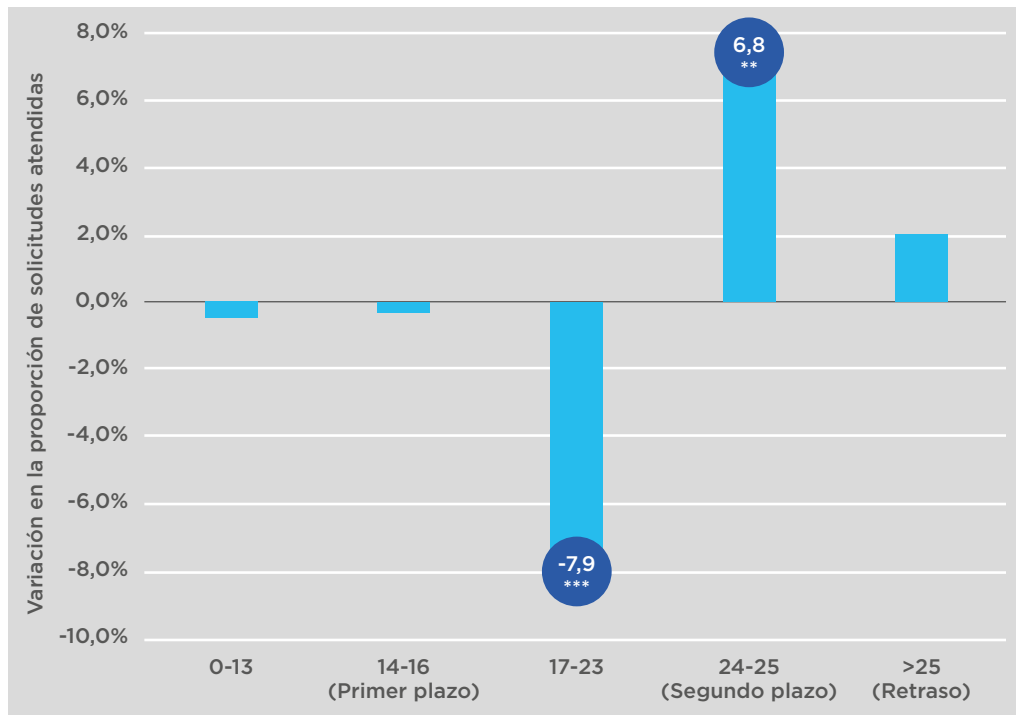
### Concepto clave



### VISIBILIDAD

La cualidad de ser prominente y notorio en comparación con el entorno o las expectativas. Por ejemplo, los mensajes que son prominentes, novedosos o que se destacan tienen visibilidad.

## Gráfico 1. Respuesta de las agencias públicas a las solicitudes



Nota: \* p<0,10, \*\* p<0,05, \*\*\* p<0,01.

### GRUPO DE ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO DEL BID

En el BID, utilizamos las herramientas de la economía del comportamiento en diferentes proyectos, el diálogo con los países y el diseño de las políticas para mejorar los resultados educativos, aumentar los ahorros personales, mejorar la salud pública y promover un mayor cumplimiento tributario, entre muchos otros ámbitos. El Grupo de Economía del Comportamiento del BID impulsa estos esfuerzos y posiciona al BID como líder de opinión a la vez que mejora vidas en América Latina y el Caribe.

#### Concepto clave



#### EFECTOS SECUNDARIOS

Los efectos que tiene una intervención en otras conductas o en conductas de terceros para los que no se diseñó originalmente.



#### ESTUDIO COMPLETO

[Scartascini, Carlos y Paula Zamora. 2021. "Do Civil Servants Respond to Behavioral Interventions?: A Field Experiment."](#)

### DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ECONOMISTA JEFE

El Departamento de Investigación y Economista Jefe es un generador de ideas innovadoras que apoyan la agenda de políticas estratégicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y sus países miembros con el fin de lograr un desarrollo económico sostenible y equitativo de la región. Para maximizar el impacto de su investigación, el Departamento de Investigación lleva a cabo actividades que sirven de insumos a otros departamentos del Banco, los gobiernos, la comunidad académica y la sociedad civil en la región.

Copyright © 2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

