

---


# Optimización estatal mediante la economía del comportamiento: la personalización de los servicios públicos en Perú





## State optimization through behavioral economics: Customizing public services in Perú

Zapata Carnaqué, Esperanza Marlene; Calipuy Namay, Carmen Briceida; López Vásquez, Jorge Antonio; Ponce Avalos, Darlyn James

---

 Esperanza Marlene Zapata Carnaqué  
edeza01@ucvvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo, Perú

 Carmen Briceida Calipuy Namay  
cbcalipuy@ucvvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo, Perú

 Jorge Antonio López Vásquez  
jlopezva9@ucvvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo, Perú

 Darlyn James Ponce Avalos  
dponceav30@ucvvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo, Perú

**Sapientia Technological**  
Instituto Tecnológico Superior Almirante Illingworth, Ecuador  
ISSN-e: 2737-6400  
Periodicidad: Semestral  
vol. 5, núm. 1, 2024  
sapientiatechnological@aitec.edu.ec

Recepción: 25 Agosto 2023  
Aprobación: 08 Noviembre 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/576/5764724001/>

DOI: <https://doi.org/10.58515/018RSPT>

**Resumen:** En el mundo, los clientes cada vez mejor informados son más exigentes respecto a los bienes y servicios que adquieren y en este contexto, el Estado que es el proveedor de los servicios más importantes para la población; no es la excepción. La presente investigación tiene como objetivo examinar la aplicación de la economía del comportamiento para mejorar la eficiencia de los servicios públicos a través de la personalización. La metodología involucra una revisión exhaustiva de estudios empíricos y enfoques teóricos que demuestran cómo los principios de la economía del comportamiento se han empleado para adaptar los servicios estatales a las preferencias individuales de los ciudadanos. Los resultados resaltan que la personalización de los servicios públicos basada en la comprensión de las decisiones humanas puede llevar a una mejor asignación de recursos y a un aumento de la satisfacción ciudadana. Además, se observa que las estrategias de diseño de elección, la simplificación de procesos y el uso de incentivos suaves han demostrado ser efectivas en la optimización de los servicios gubernamentales. Las principales conclusiones sugieren que la implementación exitosa de enfoques de economía del comportamiento en los servicios estatales requiere una colaboración interdisciplinaria, una atención cuidadosa a la ética y la privacidad, y una evaluación continua de su impacto para garantizar mejoras continuas en la administración pública.

**Palabras clave:** servicios públicos, economía del comportamiento, usuario, satisfacción ciudadana, impacto, mejoras continuas.

**Abstract:** In the world, increasingly well-informed customers are becoming more demanding regarding the goods and services they acquire, and in this context, the State, which is the provider of the most essential services to the population, is no exception. The present research aims to examine the application of behavioral economics to enhance the efficiency of public services through personalization. The methodology involves a thorough review of empirical studies and theoretical approaches demonstrating how the principles of behavioral economics have been employed to tailor state services to individual citizens' preferences. The results highlight that personalizing public services based on understanding human decisions can lead to better resource allocation and increased citizen satisfaction.

Furthermore, it is observed that choice architecture strategies, process simplification, and the use of soft incentives have proven to be effective in optimizing government services. The main conclusions suggest that the successful implementation of behavioral economics approaches in state services requires interdisciplinary collaboration, careful attention to ethics and privacy, and ongoing assessment of their impact to ensure continuous improvements in public administration.

**Keywords:** public services, behavioral economics, user, citizen satisfaction, impact, continuous improvements.

## INTRODUCCIÓN

En la gestión estatal contemporánea, la mejora de los servicios públicos es una constante búsqueda. La economía del comportamiento se erige como un enfoque innovador para optimizar las decisiones individuales, tanto en lo público como en lo privado. Basada en la comprensión de cómo las personas toman decisiones en la vida real, esta disciplina considera factores psicológicos y emocionales junto con la lógica racional. La economía del comportamiento ofrece una ruta hacia la transformación de los servicios públicos a través de la personalización de estos, adaptándolos a las preferencias y necesidades individuales.

La relevancia de la economía del comportamiento va más allá de la suposición de la racionalidad en las decisiones humanas, considerando los sesgos cognitivos y emocionales que las influyen. Esto es relevante en la esfera gubernamental, donde las políticas diseñadas en base a la racionalidad a menudo no producen los resultados esperados debido a estas influencias psicológicas.

Aunque vitales, los servicios públicos enfrentan obstáculos en términos de eficiencia y satisfacción del usuario. En este contexto, la economía del comportamiento proporciona un enfoque para diseñar políticas y programas que tengan en cuenta el comportamiento real de los individuos. La personalización emerge como una solución prometedora. En contraposición al enfoque homogéneo tradicional, la personalización adapta los servicios a las necesidades específicas de cada persona, aprovechando datos para comprender sus preferencias y comportamientos.

En este marco, el usuario adquiere centralidad. Sus preferencias y comportamientos modelan la estructura de los servicios personalizados, fomentando la cooperación entre el Estado y la sociedad. Los beneficios potenciales de los servicios públicos personalizados son amplios, desde una mayor satisfacción del usuario hasta una utilización más eficiente de los recursos y mejores resultados de políticas. No obstante, la recopilación y uso de datos sensibles plantean desafíos éticos y de privacidad.

## Servicios públicos y valor público

El servicio público, ejercido por el Estado o entidades gubernamentales, implica la provisión esencial de servicios bajo un proceso regido por el derecho público, garantizando su ejecución regular (Ariño, 2005). Esto enmarca el contexto legal del derecho administrativo, con influencias de la tradición francesa, enfocando la indispensable función de estos servicios en la sociedad (Rozas & Hantke-Domas, 2013).

Los servicios públicos se dirigen al bienestar general de la población, asegurando un derecho abstracto de los usuarios a recibir prestaciones constantes y seguras. Aunque pueden gestionarse mediante concesiones, son considerados propios del Estado, manteniendo su responsabilidad de provisión (Ariño, 2005). Ahora bien, la relación entre servicios públicos y valor público es crucial en lo gubernamental y social. Los primeros, ofrecidos por el Estado, satisfacen necesidades esenciales como educación, salud y transporte, beneficiando

a la sociedad y contribuyendo al bienestar colectivo (Dos Santos, 2021). El valor público radica en impactos positivos que trascienden necesidades individuales, traduciéndose en mejoras para la comunidad y no solo en términos económicos, sino también en aspectos de equidad, justicia, calidad de vida y desarrollo sostenible (Dos Santos, 2021).

La personalización de servicios públicos atiende a las necesidades esenciales de la sociedad, mejorando la calidad de vida (Dos Santos, 2021). La efectividad de estos servicios reside en su capacidad para promover la equidad y acceso universal, sin importar la condición socioeconómica de los ciudadanos, generando satisfacción y fortaleciendo la confianza en el gobierno (Dos Santos, 2021).

La ética del servicio público deriva de la inclinación social de individuos comprometidos a brindar asistencia a la comunidad, incorporando valores, actitudes e incentivos que promueven la ética característica del servicio público (Sornoza et al., 2020). La excelencia en servicios se dirige a la gratificación del cliente, optimizando recursos y operaciones en un entorno competitivo, evolucionando con técnicas de gestión de calidad para sostener y progresar en operaciones empresariales (Barreto, 2019).

En la creación de beneficio social, la "participación de la comunidad" es crucial en estrategias gubernamentales, creando servicios flexibles adaptados a las necesidades de los habitantes (Zegarra et al., 2021). Los proyectos de "transparencia y responsabilidad" comunican acciones gubernamentales a los ciudadanos, promoviendo la evaluación del desempeño público (Zegarra et al., 2021). Los gobiernos locales enfrentan desafíos como la gestión de riesgos, trámites burocráticos, limitación de recursos, corrupción y carencia de liderazgo, en su esfuerzo por establecer un sólido bienestar común (Zegarra et al., 2021).

En el Perú, según el Parlamento Andino, s. f.; utilizó una metodología basada en la economía del comportamiento para reducir los sesgos conductuales en los peruanos durante la pandemia del COVID 19. Según Martínez Vilarreal et al. (2020), un serio problema fue el sesgo del status quo que dificultaba que la población cambiara sus hábitos de aseo de manos, estudios y trabajos remotos, entre otros. Por otro lado, los sesgos de exceso de optimismo y de disponibilidad moderaron el cálculo de los jóvenes sobre la posibilidad de enfermar y morir. La sobrecarga cognitiva experimentada por los padres, tratando de equilibrar sus responsabilidades laborales, familiares y de ocio, a menudo resulta en fatiga de decisión, lo que puede llevar a olvidos cotidianos como lavarse las manos o toser en el antebrazo. La buena noticia es que estos errores son predecibles y, por lo tanto, corregibles mediante intervenciones simples que redirijan nuestras decisiones hacia comportamientos deseados.

En este punto es preciso decir que la aplicación de la economía del comportamiento en la mejora de los servicios públicos en el Perú no está normada debido a que es aún algo novedoso y poco implementado en el Estado.

### *Innovación como clave para servicios públicos disruptivos*

La innovación disruptiva se refiere a la introducción de tecnologías, conceptos o sucesos que transforman la conducta de las personas al fusionar nuevas alternativas y capacidades, reduciendo costos de soluciones previas (Vidal et al., 2019). En los servicios públicos, esta innovación da lugar a servicios públicos disruptivos, que van más allá de las prácticas convencionales al introducir cambios significativos en su prestación y experiencia (Vidal et al., 2019).

La innovación cataliza el cambio en la esfera pública, permitiendo a gobiernos mejorar la eficiencia, accesibilidad y calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos (Zamora-Boza et al., 2017). Mediante soluciones tecnológicas como plataformas digitales y aplicaciones móviles, se simplifican trámites y facilita la interacción entre ciudadanos y entidades gubernamentales (Zamora-Boza et al., 2017).

Estos servicios también impactan la participación ciudadana, empoderando a través de herramientas que permiten estar informados y participar activamente (Zamora-Boza et al., 2017). Plataformas de participación en línea y sistemas de retroalimentación refuerzan la relación entre ciudadanos y gobiernos (Zamora-Boza et

al., 2017). Sin embargo, la implementación de servicios públicos disruptivos enfrenta desafíos. La resistencia al cambio, la brecha digital y preocupaciones sobre privacidad y seguridad deben abordarse (Vidal et al., 2019). La planificación estratégica y asignación de recursos adecuados son fundamentales para asegurar mejoras tangibles y sostenibles (Vidal et al., 2019).

La innovación tecnológica en el sector público va más allá de la modernización, transformando la eficiencia y efectividad gubernamental (García, 2012). Al adoptar soluciones innovadoras, se establece una interacción cercana y transparente entre gobierno y ciudadanos, fortaleciendo la confianza y legitimidad institucional (García, 2012). Esta innovación también aborda desafíos sociales complejos, desde atención médica hasta educación, beneficiando a la sociedad y empoderando a los ciudadanos (García, 2012).

La innovación en el sector público refleja el compromiso de los gobiernos en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (García, 2012). Promoviendo participación, transparencia y eficacia, fortalece las democracias y crea un entorno inclusivo y orientado al bienestar (García, 2012). La innovación pública, más que adoptar algo nuevo, busca resultados de valor social (OCDE, 2017). Se centra en crear ideas que generen valor público y atiendan retos de política pública (OCDE, 2017).

Los laboratorios gubernamentales introducen métodos experimentales en la administración pública, proponiendo y probando nuevas ideas antes de implementar soluciones (Rojas & Stan, 2021). Esta experimentación garantiza la eficacia de las políticas antes de invertir recursos públicos (Rojas & Stan, 2021).

### *La economía del comportamiento para fomentar la satisfacción en los usuarios*

La economía del comportamiento es una disciplina que profundiza en el estudio de cómo las personas toman decisiones económicas y cómo su comportamiento afecta a la economía en su conjunto. Se aleja de la suposición de la racionalidad perfecta, reconociendo que los seres humanos están influenciados por sesgos cognitivos, emociones y factores sociales al tomar decisiones económicas. La economía del comportamiento examina cómo los seres humanos son propensos a la toma de decisiones impulsivas, la aversión a las pérdidas y la tendencia a seguir patrones preestablecidos (Universidad Continental, s. f.).

Según Sánchez-Chávez (2015), aplicar estos principios en el diseño de productos y servicios permite crear interfaces más intuitivas y atractivas para los usuarios, lo que a su vez aumenta su satisfacción. Por ejemplo, tratándose de servicios, la inclusión de opciones por defecto que sean beneficiosas para los usuarios puede guiar sus elecciones hacia resultados más favorables. Asimismo, explora la influencia de las normas sociales y la mentalidad de rebaño en las decisiones individuales. Al fomentar comportamientos deseables a través de la visualización de elecciones populares o normas positivas, se puede estimular la adopción de comportamientos que generen satisfacción, como el ahorro de energía o la participación en programas de lealtad.

Por otro lado, la economía del comportamiento aborda la importancia del "nudge" o empujón suave, que consiste en diseñar elecciones de manera que las opciones favorables sean más atractivas sin coartar la libertad del usuario. Estos nudges pueden utilizarse para alentar decisiones que fomenten la satisfacción, como optar por productos más saludables o inscribirse en servicios que mejoren la calidad de vida y comprender cómo las personas valoran las opciones en función de su presentación y el contexto es fundamental. La economía del comportamiento sugiere que la forma en que se presentan las opciones puede influir significativamente en las preferencias de los usuarios. Adaptar la presentación de información relevante puede ayudar a destacar los beneficios de una opción particular y aumentar la satisfacción percibida.

La economía del comportamiento subraya la importancia de las recompensas inmediatas frente a las recompensas futuras. Al diseñar sistemas que ofrezcan gratificaciones instantáneas por comportamientos deseables, como la acumulación de puntos o descuentos exclusivos, se puede impulsar la satisfacción a corto plazo y, al mismo tiempo, promover hábitos positivos a largo plazo. Esta perspectiva económica también reconoce la tendencia humana a evitar pérdidas en mayor medida que buscar ganancias equivalentes. Al abordar este sesgo, las estrategias pueden centrarse en resaltar cómo el uso de ciertos productos o servicios

evita inconvenientes o problemas, lo que puede aumentar la satisfacción al reducir preocupaciones y riesgos percibidos (Piña et al., 2021).

Finalmente, la economía del comportamiento implica comprender cómo las personas efectivamente toman decisiones en lugar de basarse en suposiciones de racionalidad perfecta. En el pasado, se asumía que todos actuaban de manera lógica en la visión económica convencional, pero en la actualidad se reconoce que las emociones y la psicología desempeñan un papel crucial. Este enfoque puede contribuir a potenciar la satisfacción de los usuarios al crear productos y servicios diseñados de acuerdo a nuestras verdaderas formas de pensar y actuar. Aunque pensadores como Adam Smith ya habían esbozado estas ideas (Smith, 1958); la economía tradicional se centraba en modelos teóricos abstractos. En la actualidad, los economistas del comportamiento están adoptando un enfoque más realista al incorporar la psicología, con el propósito de comprender de manera más precisa a las personas y proporcionar experiencias más gratificantes (Thaler, 2018).

### *Iniciativas estatales para asegurar la satisfacción de sus ciudadanos*

Los Estados implementan diversas estrategias para incorporar servicios basados en la economía del comportamiento. Esta rama combina elementos de la economía tradicional con conocimientos sobre psicología y comportamiento humano para entender cómo las decisiones individuales afectan las acciones económicas. Algunas acciones que los Estados suelen llevar a cabo para implementar estos servicios son los siguientes:

§ **Diseño de políticas y programas:** Los Estados diseñan políticas y programas que toman en cuenta los patrones de comportamiento humano. Por ejemplo, pueden crear incentivos para promover comportamientos deseados, como el ahorro o la adopción de prácticas más saludables. Ausín i Rodríguez (2020) propone por ejemplo la aplicación de la economía del comportamiento para el desarrollo de un sistema de pensiones que a través de la inscripción automática de los trabajadores destine una proporción del salario del trabajador a fondos de pensión privados.

§ **Programas de salud pública:** Al comprender cómo las personas toman decisiones relacionadas con la salud, el Estado puede diseñar campañas de concientización y políticas de incentivos para promover hábitos saludables, como la vacunación, la adopción de dietas equilibradas o la reducción del tabaquismo.

§ **Programas de ahorro y jubilación:** La economía del comportamiento se utiliza para diseñar programas de ahorro y pensiones que fomenten el ahorro a largo plazo. Por ejemplo, los planes de jubilación automática y las contribuciones por defecto pueden aumentar la participación en programas de ahorro.

§ **Programas de bienestar social:** Al comprender cómo las personas responden a las políticas de bienestar social, el Estado puede diseñar programas que incentiven la búsqueda de empleo, la adquisición de habilidades y la salida de la asistencia social de manera más efectiva.

§ **Nudges:** Son estímulos suaves que influyen en las decisiones de las personas sin imponer restricciones. Los Estados pueden utilizar nudges para fomentar acciones positivas, como optar por donar órganos o inscribirse en programas de ahorro para la jubilación.

§ **Información transparente y accesible:** Proporcionar información de manera clara y accesible puede influir en las decisiones económicas. Los Estados pueden requerir que las empresas proporcionen información relevante sobre productos y servicios, lo que ayuda a los consumidores a tomar decisiones informadas.

§ **Marco regulatorio:** Los Estados pueden establecer regulaciones que influyan en el comportamiento económico. Por ejemplo, imponer impuestos sobre productos perjudiciales para la salud, como el tabaco o bebidas azucaradas, puede desincentivar su consumo.

§ **Educación y concientización:** La educación pública sobre cuestiones económicas y financieras puede influir en las decisiones de los individuos. Los Estados pueden ofrecer programas de educación financiera para

fomentar el ahorro, la inversión y la planificación financiera. En este aspecto, Gonzalez (2020) manifiesta que, tanto los estímulos económicos como otros tipos de motivación, como calificaciones y clasificaciones, tienen efectos en el desempeño. Se ha constatado que los incentivos incrementan tanto la asistencia a las clases como la inscripción en programas educativos. En cuanto al esfuerzo y el éxito, los incentivos resultan efectivos para ciertos estudiantes, pero no para todos. La distinción en este caso se atribuye a factores como el género y las aptitudes individuales.

§ **Incentivos fiscales:** Ofrecer incentivos fiscales puede estimular ciertos comportamientos económicos. Por ejemplo, los Estados pueden otorgar deducciones fiscales a quienes realicen inversiones en áreas específicas, como energías renovables o investigación y desarrollo. Eguino et al., (2021) manifiesta como ejemplos Fortaleza (Brasil) donde se está llevando a cabo un estudio enfocado en la utilización de estrategias suaves (nudges) para aumentar la precisión de la actualización de los registros de propiedad. Por otro lado en Mendoza, Argentina, se está examinando cómo influye la implementación del principio de reciprocidad fiscal en el cumplimiento de obligaciones tributarias y finalmente, en La Paz, Bolivia, se ha realizado un análisis sobre los resultados derivados de la ejecución de programas de condonación de deudas fiscales.

§ **Colaboración con el sector privado:** Los Estados pueden trabajar en conjunto con empresas y organizaciones para desarrollar soluciones que promuevan comportamientos económicos deseables. Por ejemplo, colaborar con empresas de tecnología para desarrollar aplicaciones que fomenten el ahorro o la gestión financiera.

En Perú, un ejemplo de la aplicación de la economía del comportamiento aplicado a los servicios públicos es la iniciativa del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) aplicada a la fiscalización ambiental. Los problemas que se encontraron fueron:

1. Más del 60% de denuncias ambientales derivadas por el OEFA a entidades públicas se quedaban sin respuesta, y las denuncias atendidas tardaban un promedio de 71 días en ser respondidas.
2. Solo el 5.8% de los administrados participaba en el Inventario de Buenas Prácticas Ambientales.
3. La tasa de reconocimiento de responsabilidad por incumplimiento de obligaciones ambientales por parte de los administrados era solo del 1.4%.
4. De 619 incumplimientos ambientales detectados en la etapa de supervisión, solo se subsanaba el 9%, a pesar de existir beneficios en caso de corrección.
5. El nivel de atención que recibían las convocatorias de la Academia de Fiscalización Ambiental (AFA) era tan solo del 10.6%. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA], 2021, p. 7)

Siendo esa la situación, se realizó un análisis detallado de las causas subyacentes de los problemas identificados, revelando la presencia de sesgos cognitivos como factores explicativos clave. Los sesgos cognitivos más comunes incluyen la tendencia a mantener el statu quo por comodidad, la influencia del comportamiento de la mayoría y la preferencia por recompensas inmediatas en detrimento de las consecuencias futuras. A partir de esta comprensión, se propusieron intervenciones específicas para promover comportamientos deseados, como una mayor atención a las denuncias, una mayor corrección de incumplimientos y una mayor participación en actividades académicas, entre otras medidas.

Los resultados de la experimentación fueron consistentemente positivos, ya que se observaron mejoras significativas en los indicadores relacionados con los problemas abordados. La tasa de respuesta a las denuncias ambientales remitidas por el OEFA a otras entidades públicas aumentó del 36% al 86%, con una reducción en el tiempo de respuesta de 71 a 22 días hábiles. Asimismo, las respuestas para el registro en el Inventario de Buenas Prácticas Ambientales aumentaron del 5.8% al 32.3%. Además, se lograron tasas de reconocimiento de responsabilidad por incumplimiento de obligaciones ambientales, que antes eran del 1.4%, incrementando a 35% en minería, 15% en electricidad y 12% en pesca. Los incumplimientos subsanados en minería crecieron de 8.3% a 40.6%, beneficiando a los administrados, al OEFA y al medio ambiente. Finalmente, el nivel de atención a las convocatorias de la Academia de Fiscalización Ambiental (AFA) aumentó del 10.6% al 34.1%.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio adopta un enfoque cualitativo basado en el paradigma de revisión bibliográfica para examinar la optimización estatal a través de la innovación, la economía del comportamiento y la personalización de los servicios públicos. La metodología implica una búsqueda sistemática de literatura académica y fuentes confiables sobre economía del comportamiento, optimización de servicios públicos y personalización de servicios. Se seleccionaron y analizaron críticamente estudios empíricos y enfoques teóricos que demuestran cómo los principios de la economía del comportamiento se aplican para adaptar los servicios estatales a las preferencias individuales de los ciudadanos. Se buscaron resultados trascendentales relacionados con la participación ciudadana, la eficiencia en el uso de recursos, la satisfacción del usuario y la equidad en la prestación de servicios. La revisión sistemática de la literatura se llevó a cabo mediante un procedimiento que incluyó una pregunta de investigación, un protocolo de búsqueda de información, acceso a bases de datos especializadas, un filtro de información según criterios de inclusión y exclusión, y un tratamiento analítico en software especializado siguiendo categorías apriorísticas. La pregunta de investigación se centró en la utilidad de la economía del comportamiento para la implementación de servicios públicos personalizados con una perspectiva ciudadana, con el objetivo de lograr la optimización estatal.

Sin embargo, es importante reconocer que la revisión bibliográfica cualitativa tiene sus limitaciones, como la posibilidad de sesgos en la selección de fuentes y la dependencia de la calidad de los estudios disponibles. A pesar de estas limitaciones, este enfoque nos ha proporcionado una visión integral de cómo la economía del comportamiento puede influir en la optimización de los servicios estatales a través de la personalización. La comprensión obtenida contribuirá a una mejor adaptación de los servicios públicos a las necesidades individuales de los ciudadanos, lo que puede resultar en una mayor participación ciudadana, una utilización más eficiente de los recursos gubernamentales y una mayor satisfacción de los usuarios.

El protocolo de búsqueda utilizado en Google Scholar, SciELO, Scopus y Web of Science se basó en las palabras clave "Economía del comportamiento", "Diseño de Servicios Públicos", "Innovación" y "Valor Público". Inicialmente, se identificaron 486 investigaciones relacionadas con este protocolo de búsqueda, de las cuales se seleccionaron 22 artículos relevantes. Para el análisis, se realizó una categorización inicial de las herramientas utilizadas en Economía del Comportamiento, innovación y Valor Público en los servicios que el Estado Peruano otorga y luego se procedió a la codificación abierta utilizando el software ATLAS.ti.

## RESULTADOS

La aplicación de estrategias basadas en la economía del comportamiento podría llevar a un aumento significativo en la participación de los ciudadanos en programas y servicios estatales. Los principios como nudging y elección predeterminada podrían alentar a las personas a tomar decisiones que estén en línea con sus intereses y necesidades, lo que a su vez podría aumentar la efectividad de los programas.

La personalización de los servicios públicos puede llevar a un uso más eficiente de los recursos gubernamentales al adaptar los programas y servicios según las preferencias individuales. Esto podría reducir el desperdicio de recursos y garantizar que los servicios sean proporcionados de manera más efectiva y pertinente.

Al ajustar los servicios estatales a las preferencias y necesidades individuales, los ciudadanos podrían experimentar una mayor satisfacción con los servicios gubernamentales. Las intervenciones basadas en la economía del comportamiento podrían llevar a una experiencia más positiva y satisfactoria en la interacción con el gobierno.

La aplicación de estrategias de nudging y otros enfoques podría conducir al cambio de comportamientos deseados por parte de los ciudadanos. Por ejemplo, se podría fomentar la adopción de hábitos saludables, como el ejercicio regular o la dieta equilibrada, a través de intervenciones bien diseñadas.

La personalización de los servicios públicos podría ayudar a reducir las desigualdades, impulsar la innovación, aumentar el cumplimiento de regulaciones y normativas gubernamentales y fortalecer la confianza de los ciudadanos en su gobierno al adaptar los programas a las necesidades específicas de diferentes grupos de la población. Esto podría abordar mejor los desafíos únicos que enfrentan ciertos sectores de la sociedad, como los grupos de bajos ingresos o las personas con discapacidades.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La implementación de estrategias fundamentadas en la economía del comportamiento en los servicios gubernamentales, tales como el "nudging" y la elección predeterminada, se traduce en un factor crítico que incide en el aumento de la participación ciudadana. Estos enfoques aprovechan las tendencias inherentes en la toma de decisiones de los individuos, empleando sugerencias sutiles y opciones predeterminadas para dirigir a las personas hacia elecciones de beneficio general. Por ejemplo, mediante recordatorios persuasivos, los ciudadanos podrían ser incentivados a involucrarse en programas de salud o educación. Al establecer la opción predeterminada como la inscripción en ciertos servicios, la participación podría elevarse debido a la inercia. Esto conlleva no solo a un aumento en el número de beneficiarios de los servicios públicos, sino también a una mayor efectividad y eficiencia en los programas, generando un impacto más sustancial en la sociedad y promoviendo la confianza en el gobierno a través de una atención más eficaz a las necesidades y preferencias individuales.

La personalización de los servicios públicos, al adaptar programas y servicios a las preferencias individuales, posee el potencial para optimizar de manera significativa la asignación de los recursos gubernamentales. Este ajuste podría redundar en una disminución del derroche de recursos al brindar soluciones más específicas y pertinentes a las necesidades de cada ciudadano. Al evitar la asignación superflua de recursos, los servicios se proporcionarían de manera más efectiva y pertinente, maximizando así el impacto y la eficacia en la consecución de los objetivos gubernamentales.

La adaptación de los servicios estatales a las preferencias y necesidades individuales mediante estrategias basadas en la economía del comportamiento podría ejercer un efecto directo en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios gubernamentales. Al ofrecer soluciones personalizadas, los ciudadanos podrían experimentar una interacción más positiva y satisfactoria con el gobierno. Esto podría mejorar la percepción de la administración pública y aumentar la confianza en el gobierno al demostrar una atención más precisa y cercana a las expectativas individuales de la población.

La implementación de estrategias de "nudging" y enfoques afines conlleva el potencial de inducir transformaciones significativas en los comportamientos de los ciudadanos. Mediante intervenciones meticulosamente diseñadas, es factible influir en la toma de decisiones de las personas, promoviendo la adopción de comportamientos deseables, como la incorporación de hábitos saludables. Por ejemplo, al presentar señales visuales que resalten los beneficios del ejercicio o al configurar entornos que faciliten la elección de alternativas más saludables, es posible motivar a las personas a realizar cambios positivos en sus vidas. Estas intervenciones no solo tendrían un impacto en la salud individual, sino que también podrían contribuir a reducir la presión sobre los sistemas de atención médica y mejorar la calidad de vida en la sociedad en general.

La personalización de los servicios públicos no se limita únicamente a la adaptación a las preferencias individuales, sino que también posee el potencial de abordar desigualdades y desafíos específicos de diversos grupos en la sociedad. Al ajustar programas conforme a las necesidades únicas de ciertos sectores, como los grupos de bajos ingresos o las personas con discapacidades, es viable reducir la disparidad en el acceso a servicios esenciales. Además, este enfoque podría estimular la innovación en el diseño de políticas al concebir soluciones creativas para las necesidades particulares de distintos grupos. Al personalizar intervenciones de acuerdo con las características de la población, podría incrementar el cumplimiento de regulaciones y



normativas gubernamentales, ya que estas intervenciones considerarían los contextos individuales. A medida que los ciudadanos perciben que el gobierno se esfuerza por abordar sus necesidades de manera personalizada, esto podría fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales y en su compromiso con la equidad y la justicia social.

## CONCLUSIONES

**Potencial Transformador:** La aplicación de la economía del comportamiento en la personalización de los servicios estatales muestra un potencial transformador para la mejora de la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, permitiendo una mayor adaptación a las necesidades individuales y una mayor efectividad en la entrega de servicios.

**Innovación Social:** La personalización de servicios públicos utilizando estrategias basadas en el comportamiento no solo mejora la eficiencia, sino que también fomenta la innovación social al encontrar soluciones creativas para desafíos gubernamentales y necesidades específicas de diferentes grupos.

**Equidad y Acceso:** La adopción de estrategias de personalización puede ser una herramienta efectiva para promover la equidad y el acceso igualitario a servicios esenciales, al garantizar que los grupos marginados o con necesidades especiales sean atendidos de manera adecuada.

**Colaboración Multidisciplinaria:** La implementación exitosa de estrategias de economía del comportamiento en los servicios públicos requiere una colaboración multidisciplinaria entre expertos en economía, psicología y políticas públicas, con el fin de garantizar la ética, la privacidad y la efectividad en las intervenciones.

**Fortalecimiento de la Confianza:** Al ajustar los servicios públicos a las preferencias individuales, se puede fomentar la confianza en el gobierno al demostrar su compromiso con la satisfacción ciudadana y la mejora constante de la calidad de vida.

**Desafíos Éticos y Responsabilidad:** Si bien la economía del comportamiento ofrece oportunidades significativas, también plantea cuestiones éticas en términos de manipulación y privacidad. Los gobiernos tienen la responsabilidad de aplicar estas estrategias de manera transparente y ética, manteniendo siempre el bienestar de los ciudadanos como prioridad.

## REFERENCIAS

- Ariño, G. (2005). Responsabilidades del Estado en materia de servicios públicos. *REDETI Revista de derecho de las telecomunicaciones e infraestructuras en red*, 8(23), 11-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1272194>
- Ausín i Rodríguez, R. (2020). *Aplicación de la economía del comportamiento para el desarrollo de un sistema de pensiones*. [Tesis de pregrado, Universitat de Barcelona]. Archivo digital. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/169671/1/TFG\\_ECO\\_AUSIN\\_ROGER\\_JUL20.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/169671/1/TFG_ECO_AUSIN_ROGER_JUL20.pdf)
- Barreto, C. N. (2019). *Valoración de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Huánuco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Archivo digital. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1484/CNBB\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1484/CNBB_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dos Santos, D. (2021). Influencia de la economía del comportamiento en la gestión de proyectos. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 6(12), 66-74. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/economia-del-comportamiento>
- Eguino, H., Román, S., Schächtele, S. & Canavire-Bacarreza, G. (2021). *Economía del comportamiento y administración tributaria municipal: Aplicaciones recientes en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo – BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0003729>

- García, F. (2012). *Conceptos sobre innovación. Contribución al análisis PEST (Política, economía, sociedad, tecnología). Plan Estratégico 2013-2020*. Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería – ACOFI. [https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)
- Gonzalez, L. (2020). *Economía Conductual de la Educación*. *Behavioral Economics Blog*. <https://evidentiauniversity.com/es/blogs/economics/economia-conductual-de-la-educacion-behavior-economics/>
- Martínez-Villarreal, D., Rojas-Méndez, A. M. & Scartascini, C. (2020). *La economía del comportamiento puede ayudar a combatir el coronavirus*. Banco Interamericano de Desarrollo. 9-49. <https://publications.iadb.org/publication/s/spanish/document/La-economia-del-comportamiento-puede-ayudar-a-combatir-el-coronavirus.pdf>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA (2021). *La Economía del Comportamiento aplicada a la fiscalización ambiental*. <http://oeфа.gov.pe/be-oeфа/La-economia-del-comportamiento-aplicada-a-la-fiscalizacion-ambiental.pdf>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE (2017). *La innovación en los servicios públicos como motor de crecimiento incluyente en la República Dominicana. Mejores servicios para un crecimiento inclusivo en la República Dominicana*. <https://doi.org/10.1787/9789264277625-10-es>
- Parlamento Andino (s. f.). *Principales medidas adoptadas por el gobierno peruano frente a la emergencia provocada por la COVID-19*. <https://www.parlamentoandino.org/images/actualidad/informes-covid/Peru/Principales-medidas-adoptadas-por-el-gobierno-peruano.pdf>
- Piña, A. J., Navarro, M. & López, D. (2021). Economía conductual en la gobernabilidad de las políticas públicas. *Revista Gestión Y Estrategia*, (57), 85-103. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2020n57/Pina>
- Rojas, F. (2022). Ideando la innovación pública, metodologías y herramientas desarrolladas por los labs. *Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo*. [https://www.cytcd.org/sites/default/files/ideando\\_la\\_innovacion\\_publica\\_compressed\\_1.pdf](https://www.cytcd.org/sites/default/files/ideando_la_innovacion_publica_compressed_1.pdf)
- Rojas, F. & Stan L. (2021). Laboratorios para la innovación pública. De las experiencias a los aprendizajes, de los aprendizajes a los desafíos. *PolilabUNR*. [https://polilab.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2021/05/laboratorios\\_para\\_la\\_innovacion\\_publica\\_version\\_final.pdf](https://polilab.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2021/05/laboratorios_para_la_innovacion_publica_version_final.pdf)
- Rozas, B. & Hantke-Domas, M. (2013). *Gestión pública y servicios públicos: Notas sobre el concepto tradicional de servicio público* Serie Recursos Naturales e Infraestructura 162, CEPAL. [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6366/LCL3648\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6366/LCL3648_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez-Chávez, E. (2015). Aplicaciones de la economía del comportamiento al diseño de políticas públicas. *Advocatus*, 31, 181 – 192. <https://doi.org/10.26439/advocatus2015.n031.4357>
- Smith, A. (1958). Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones (J. Ortiz, trad.). Fondo de Cultura Económica.
- Sornoza, D. R., Sornoza, G. I., Parrales, M. L. & Guaranda, V. F., (2020). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador. *Revista Espacios*, 41(30), 180-188. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p15.pdf>
- Thaler, R. H. (2018). Economía del comportamiento: Pasado, presente y futuro. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 9-18. <https://link.gale.com/apps/doc/A556468694/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=c9fb2151>
- Universidad Continental (s. f.). ¿Qué es y cómo se aplica la economía del comportamiento? <https://blog.continua.edu.pe/economia-del-comportamiento>
- Vidal, N. J., Carnota, O. & Rodríguez, A. (2019). Tecnologías e innovaciones disruptivas. *Educación Médica Superior*, 33(1), [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412019000100026&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412019000100026&lng=es&tlng=es)
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: La innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8). <https://revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>