



COMUNICACIÓN CLARA PARA EL CUMPLIMIENTO:

DESTRABANDO REGIONES CON ENFOQUES CONDUCTUALES



COMUNICACIÓN CLARA PARA EL CUMPLIMIENTO: DESTRABANDO REGIONES CON ENFOQUES CONDUCTUALES

Documento elaborado por la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas:

Francisco Juan de Dios Ochoa Mendoza
Eva Angela García Castillo
María Fernanda Romero Tello
Luis Willian Espejo Cespedes
Ruth Ebely Llalla Cahuana

Secretario Técnico
Especialista en Economía
Consultor en Economía
Ex consultor en Economía
Ex consultor en Economía

Diseño y diagramación:

Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú

Teléfono: (51) 01 224 7800, anexo 5801

Correo: barrerasregionales@indecopi.gob.pe

Sitio web: <https://www.gob.pe/indecopi>

Publicación electrónica. Primera edición. Lima, agosto 2025

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2025-09160

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
II. PROBLEMA	8
2.1. Mandatos de inaplicación de barreras burocráticas a nivel regional	8
2.2. Evidencia del cumplimiento tardío de mandatos y posibles efectos	10
III. CAUSAS DEL PROBLEMA	13
3.1. Investigación de causas	13
3.2. Resumen de causas y efectos	16
IV. INTERVENCIÓN CONDUCTUAL	20
4.1. Sobre la insuficiente comprensión	20
4.2. Sobre el desconocimiento y la limitada atención	22
4.3. Estrategia de intervención	26
V. IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN	36
5.1. Metodología de evaluación	32
5.2. Resultados	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. BIBLIOGRAFÍA	44
VIII. GLOSARIO	48
IX. ANEXOS	49



Indecopi

384
Av. Del Aire



RESUMEN EJECUTIVO



Cuando una barrera burocrática es declarada ilegal o carente de razonabilidad, el Indecopi emite un mandato de inaplicación, el cual **debe ser ejecutado inmediatamente por la entidad pública**. Sin embargo, **en la práctica esto no ocurría**.

Se identificó que, entre 2019 y 2021, las entidades públicas del interior del país tardaban cerca de **200 días hábiles** en eliminar una barrera burocrática después de que el Indecopi emitía una orden de inaplicación.

Esta demora afectaba el desarrollo de las actividades económicas y/o la simplificación administrativa. Solo entre el 2019 y 2021, Indecopi estimó que la imposición de las referidas barreras burocráticas generaba un costo de **más de un (1) millón de soles** para los potenciales agentes económicos en el mercado afectados por la referida regulación, así como en los denunciantes.

Luego de recopilar información de funcionarios de distintas regiones del país, se identificaron algunas causas (y posibles soluciones) que podían ser abordadas desde las ciencias del comportamiento:



- **CAUSA 1: Dificultad para comprender** los conceptos y términos propios del sistema de barreras burocráticas.
- **SOLUCIÓN:** se diseñaron nuevos modelos de documentos simplificados, teniendo en cuenta **reducción de palabras, uso de lenguaje sencillo, infografía y saliencia**.
- **CAUSA 2: Desconocimiento** sobre los incentivos y sanciones del sistema de barreras burocráticas, así como los pasos a seguir para cumplir con el mandato de inaplicación.
- **SOLUCIÓN:** En los nuevos documentos se utilizó **el enmarcado positivo** para resaltar los incentivos de la inaplicación de barreras. También se utilizó el **enmarcado negativo** para destacar las sanciones que podría tener la entidad de seguir aplicando las barreras.



La aplicación de este enfoque conductual ha permitido, entre el 2022 y 2024, **reducir en un 72% el tiempo promedio de eliminación definitiva** de barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad, en comparación con el grupo al que no se enviaron los nuevos documentos. Esta reducción equivale a un **ahorro de 9 meses** en el proceso de eliminación efectiva de barreras. Ello sugiere que mejorar la forma en cómo se presenta la información en los documentos favorece el cumplimiento oportuno de los mandatos de la autoridad.



INTRODUCCIÓN

La forma en que se presenta la información influye de manera significativa en el proceso de toma de decisiones. En el caso de las entidades públicas, resulta importante que la transmisión de información sea efectiva a fin de asegurar el cumplimiento de las leyes y alcanzar los objetivos de las políticas públicas. Para lograrlo, es esencial que estas entidades exploren nuevas herramientas que consideren al receptor del mensaje y el contexto en el que se encuentra para tomar una decisión de manera adecuada.

A través de la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas, el Indecopi se comunica diariamente con diversas entidades públicas a nivel regional con el fin de prevenir y eliminar barreras burocráticas. Durante esta labor, se identificó que, entre 2019 y 2021, dichas entidades tardaban cerca de 200 días hábiles en eliminar las barreras burocráticas después de que el Indecopi las había declarado ilegales y/o carentes de razonabilidad.

Esta demora por parte de las entidades públicas, en específico, la de sus funcionarios, puede representar un alto costo económico para ciudadanos y empresas. La falta de eliminación de barreras burocráticas implica la persistencia de exigencias, limitaciones, prohibiciones o cobros, que afectan el desarrollo de las actividades económicas y trámites administrativos. Este comportamiento podía afectar la reputación del Indecopi como autoridad fiscalizadora, en tanto sus mandatos de inaplicación de barreras no serían acatados inmediatamente.

Las causas de este cumplimiento tardío pueden hallarse identificando quiénes son los responsables de la toma de decisiones y cómo reciben el mensaje de eliminar definitivamente la barrera burocrática. Por ello, es importante tomar en cuenta los aspectos que limitan la comprensión de los mandatos, la complejidad de los textos, el conocimiento de las consecuencias del incumplimiento, a fin de identificar las soluciones adecuadas que favorezcan la eliminación oportuna de las barreras ilegales y/o carentes de razonabilidad.

El presente documento está dividido en cuatro secciones. En la primera sección, se describe el problema a abordar con la intervención. Para ello, se explica el concepto de “mandato de inaplicación”, mostrando el nivel de cumplimiento tardío de estos mandatos sobre la base de evidencia recolectada entre el año 2019 y 2021. En la segunda sección, se plantean las posibles causas del problema, sustentadas en resultados de una investigación cualitativa llevada a cabo con servidores públicos sobre aspectos de cumplimiento y conocimiento sobre la legislación de barreras burocráticas. En la tercera sección, se describe la intervención propuesta y diseñada sobre la base de los hallazgos de las ciencias del comportamiento. Finalmente, en la cuarta sección se describe el método utilizado para medir los impactos y los resultados obtenidos.



PROBLEMA

2.1 Mandatos de inaplicación de barreras burocráticas a nivel regional

El Indecopi es competente para supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 1256, que aprueba la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas (en adelante, Ley Antibarreras). Esta labor se realiza a través de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (CEB) y a través de las 12 comisiones de las Oficinas Regionales del Indecopi (en adelante, ORI)¹ que cuentan con competencia desconcentrada para eliminar barreras burocráticas.

En mayo de 2017² fue creada la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, SRB), con la finalidad de fortalecer la capacidad técnica de determinadas comisiones de ORI en materia de eliminación de barreras burocráticas³. En julio de 2021⁴, se aprobó la adscripción simultánea de la SRB a las 12 comisiones de ORI con competencia en la materia.

¹ Competencia territorial señalada en el Anexo 3 de la Directiva n.º 0005-2010/DIR-COD-INDECOPI.

² Mediante Resolución n.º 087-2017-INDECOPI/COD de la presidencia del Consejo Directivo del Indecopi, publicada en el diario oficial El Peruano el 12 de mayo de 2017.

³ El 9 de agosto de 2017, la SRB inició sus funciones y se adscribió a la Comisión de la ORI La Libertad. Posteriormente, se adscribió a las Comisiones de la ORI de Piura, Arequipa y Junín.

⁴ Mediante Resolución n.º 004-2021-PRE/INDECOPI de la presidencia del Consejo Directivo del Indecopi, publicada en el diario oficial El Peruano el 2 de julio de 2021 con eficacia a los veinte días hábiles posteriores a la publicación, es decir al 3 de agosto de 2021.

La SRB es responsable de tramitar los procedimientos administrativos en las 12 comisiones de las ORI a nivel regional⁵, asistiendo en el análisis de legalidad y/o razonabilidad de las barreras burocráticas denunciadas ante el Indecopi. De esta manera, la SRB apoya en la resolución de casos en los que ciudadanos y empresas denuncian que determinadas entidades de la administración pública estarían aplicando barreras burocráticas que afectan su actividad económica.

Cuando las barreras burocráticas denunciadas son declaradas ilegales y/o irrazonables, la respectiva comisión ordena su inaplicación (mandato de inaplicación) con efectos particulares o generales⁶. En estos casos, la SRB verifica que la entidad que impuso la barrera burocrática no continúe aplicándola. Esta verificación se realiza una vez que el pronunciamiento de la comisión se considera ejecutable o “firme”. Es importante precisar que la calidad de “firme” se puede presentar en dos situaciones:

En primera instancia:	Si al día siguiente de que venza el plazo para apelar la resolución de la Comisión de las ORI, no se presentó apelación. En este caso, el mandato de inaplicación ha sido “consentido” por la parte denunciada.
En segunda instancia:	Si el pronunciamiento por parte de la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, SEL), confirma y/o incluye un nuevo mandato de inaplicación.

Una vez que el mandato de inaplicación por parte del Indecopi es considerado “firme”, la autoridad denunciada está obligada inmediatamente a no continuar aplicando la barrera burocrática. Sin embargo, en la práctica esto no ocurría y el tiempo que tomaba la entidad para dejar de imponer la barrera terminaba siendo elevado.

La SRB juega un rol importante en garantizar que los mandatos de inaplicación de las comisiones de las ORI sean cumplidos efectivamente. En atención a sus funciones, la SRB investiga y gestiona de oficio que las entidades cumplan con la eliminación definitiva de las barreras burocráticas, ya sea que tengan efectos generales y/o particulares. De este modo, la actuación de la SRB no sólo culmina con la emisión de la resolución, sino que realiza gestiones para que dichas resoluciones sean cumplidas de manera efectiva. Estas actividades se denominan investigaciones de cumplimiento efectivo de mandato (en adelante, investigaciones CEM).

⁵ 1 822 entidades públicas entre gobiernos regionales, gobiernos locales, colegios profesionales y universidades.

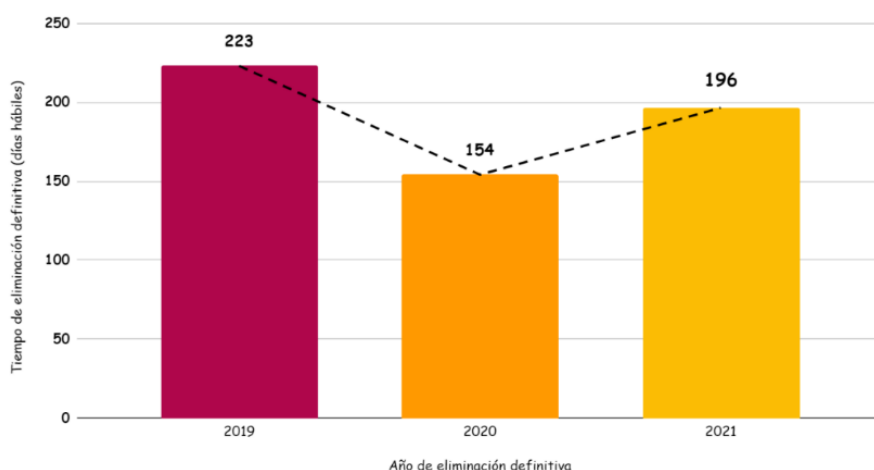
⁶ Véase el glosario, para mayor precisión.

2.2 Evidencia del cumplimiento tardío de mandatos y posibles efectos

De acuerdo con la información histórica de las investigaciones CEM llevadas a cabo por la SRB, las entidades denunciadas cumplían los mandatos de inaplicación en un tiempo promedio⁷ cercano a 200 días hábiles⁸. La Figura 1 muestra la evolución de los tiempos de eliminación efectiva de una barrera, desde agosto de 2019 a diciembre de 2021⁹.

Figura 1

Evolución de tiempos de eliminación efectiva (2019-2021)



Fuente: Matriz de investigaciones CEM de la SRB.

La información que se muestra en la Figura 1 indica que, a pesar de que ciertas barreras burocráticas habían sido declaradas ilegales o carentes de razonabilidad, aún se aplicaban a los denunciantes durante un tiempo adicional al del mandato de inaplicación. Por ello, se hacía necesario identificar las causas e implementar algún tipo de acción que permitiera reducir el tiempo que tomaban las entidades para eliminar una barrera burocrática.

⁷ El tiempo de eliminación definitiva de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad se define como los días hábiles transcurridos entre la fecha en la que se vuelve obligatorio ejecutar el mandato y la fecha en la que se elimina definitivamente.

⁸ Si bien se han considerado investigaciones CEM realizadas en el año de la pandemia del covid-19, el cálculo del tiempo promedio toma en cuenta un año previo y, aun así, se evidencia que la tendencia en el tiempo de eliminación iba en aumento.

⁹ La Figura 1 muestra información de 27 expedientes, de los cuales 4 fueron resueltos por las ORI sin apoyo de la SRB (15 %) y 23 con el apoyo de la SRB (85 %).

Algunos de los efectos negativos generados por el retraso en la eliminación de barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad, se presentan a continuación. Estos hallazgos están basados en 27 investigaciones CEM concluidas, en las cuales la eliminación efectiva se llevó a cabo entre agosto de 2019 y diciembre de 2021.

- (i) **Permanencia de 90 barreras burocráticas declaradas ilegales o irrazonables, afectando la competencia en el mercado¹⁰.** Esto significó una obstaculización directa en el acceso al mercado de transporte terrestre, restaurantes y comercio, entre otros, así como la continuidad de las empresas en estas actividades económicas.
- (ii) **Más de un millón de soles en costo económico impactaron en el denunciante y potencial agente económico en el mercado.** Tras la conclusión de las 27 investigaciones CEM, se eliminaron definitivamente las 90 barreras burocráticas, las cuales tenían un costo estimado para los ciudadanos y empresas de S/ 1 051 84211. Hasta que las barreras burocráticas no fueron eliminadas, el costo antes señalado se mantuvo para los ciudadanos y las empresas obligadas al cumplimiento de la regulación.
- (iii) **Riesgo sobre la percepción de eficacia en la labor del Indecopi.** La labor de fiscalización del Indecopi es crucial, ya que asegura que los administrados que han recibido un pronunciamiento favorable tengan acceso a lo solicitado. En el caso específico de los procedimientos de eliminación de barreras burocráticas, debe garantizarse que los denunciantes que han obtenido un pronunciamiento favorable vean satisfecha su solicitud de no aplicación de estas barreras burocráticas. No obstante, la evidencia histórica demuestra que, a nivel regional, aunque existió un pronunciamiento firme a su favor, el afectado siguió encontrando obstáculos en el acceso o permanencia en el mercado debido a la persistencia de la barrera. Esta situación pudo dar lugar a una percepción negativa sobre la eficacia en la labor del Indecopi.

Finalmente, es importante destacar que en más del 67% (18 de 27) de las investigaciones mencionadas, las entidades obligadas al mandato esperaban la comunicación de la SRB para recién inaplicar la barrera, evidenciando aún más el retraso de su eliminación definitiva.

¹⁰ Para el detalle de la lista de las 90 barreras, véase en el siguiente enlace: <https://tinyurl.com/yc2psrfh>

¹¹ Este costeo se realiza a partir de la propuesta realizada por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi en su "Propuesta metodológica para la estimación de los costos económicos por la imposición de barreras burocráticas ilegales o irracionales en el Perú". Disponible en: <https://tinyurl.com/tnbjue8w>





CAUSAS DEL PROBLEMA

3.1 Investigación de causas

Tradicionalmente, las autoridades usan el "comando y control" como herramienta para asegurar el cumplimiento de lo establecido en la regulación. Este es un enfoque que consiste en la intervención directa de la autoridad, a través de reglas o imposición de estándares respaldados en sanciones (Baldwin et al., 2012; Ochoa, 2018). No obstante, la mera existencia de una regla no asegura su cumplimiento, ya que es necesario que se den ciertas condiciones para que el enfoque de "comando y control" funcione. Dos de estas condiciones se refieren a la *comprensión*, al *conocimiento* del mandato y a sus consecuencias (Ochoa, 2018).

En el caso concreto, la publicación de la Ley Antibarreras y la existencia de sanciones por el incumplimiento de mandatos, no había sido suficiente para asegurar su cumplimiento de manera oportuna. Los mandatos de inaplicación firmes tomaban cerca de 200 días hábiles para ser acatados de acuerdo con la información entre los meses de agosto de 2019 a diciembre de 2021. Por ello, era necesario explorar las causas que generarían estos tiempos elevados de cumplimiento y, posteriormente, explorar nuevas soluciones para abordarlas.

Para identificar las posibles causas del problema, se llevaron a cabo dos actividades de recopilación de evidencia, enfocándose principalmente en los funcionarios y servidores públicos encargados de gestionar la eliminación definitiva de barreras

burocráticas ilegales o carentes de razonabilidad. Para ello, se realizaron dos sesiones de grupos focales¹² y un cuestionario de carácter exploratorio en línea.

Las sesiones se centraron en recoger información directa de servidores públicos sobre el conocimiento y comprensión respecto a los pronunciamientos del Indecopi. Además, se recolectó información relacionada con las principales dificultades que tenían los funcionarios para cumplir con los mandatos de inaplicación. En ese sentido, se elaboraron una serie de preguntas relacionadas con la inaplicación de barreras burocráticas¹³.

En los **grupos focales** participaron funcionarios de diferentes regiones del país¹⁴, con el objetivo de poner a prueba un nuevo diseño de la resolución de consentimiento y un nuevo diseño del requerimiento de información. Por ello, se definieron los siguientes dos grupos de interés:

- Grupo de funcionarios que podrían estar involucrados en el cumplimiento de un mandato que se declaró firme en primera instancia y recibirían una resolución de consentimiento.
- Grupo de funcionarios que podrían estar involucrados en el cumplimiento de un mandato que se declaró firme en segunda instancia y recibirían un requerimiento de información, por parte de la SRB¹⁵.

Estas sesiones permitieron determinar en qué aspectos podría simplificarse el mensaje relacionado al cumplimiento de los pronunciamientos del Indecopi.

De manera complementaria, se elaboró un **cuestionario en línea** a fin de ser resuelto por los funcionarios seleccionados previamente¹⁶ y, de esta manera, obtener información sobre el conocimiento que tenían acerca de los incentivos, sanciones y

¹² El focus group o grupo focal es una técnica que involucra un grupo de participantes seleccionados a propósito, conformando una muestra de una población específica con el objetivo de discutir y comentar, desde su experiencia, sobre un tema que es el objeto de estudio de la investigación (Thomas, MacMillan, McColl, Hale, y Bond; 1995).

¹³ Véase el guión utilizado para llevar a cabo los grupos focales en el siguiente enlace: <https://tinyurl.com/yck2s6ka>

¹⁴ La participación en los grupos focales alcanzó un promedio de 13 personas por sesión. En estas sesiones participaron 5 funcionarios a nivel regional y 17 funcionarios a nivel local (13 funcionarios de municipalidades provinciales y 4 funcionarios de municipalidades distritales). Las entidades que participaron estaban ubicadas geográficamente en 8 regiones del país.

¹⁵ Este requerimiento de información se envía con la finalidad de verificar la inaplicación de las barreras burocráticas declaradas ilegales en segunda instancia.

¹⁶ Este cuestionario en línea fue completado por 3 funcionarios a nivel regional y 13 funcionarios a nivel local (10 funcionarios de municipalidades provinciales y 3 funcionarios de municipalidades distritales).

pasos a seguir respecto a la inaplicación de barreras. Este cuestionario tuvo tres secciones de registro obligatorio y dos secciones de registro condicionado.

Los principales hallazgos obtenidos en los grupos focales y en el cuestionario en línea, se presentan en la Tabla 1. Estos resultados están vinculados, tanto a la percepción de los funcionarios, como a la medición objetiva de sus conocimientos respecto al sistema de barreras burocráticas.

Tabla 1

Hallazgos de los grupos focales y cuestionario en línea

Principales hallazgos de los grupos focales	Principales hallazgos del cuestionario exploratorio en línea
1. Los funcionarios entrevistados consideran que recibir un documento más comprensible puede influir en el cumplimiento del mandato, debido a que existe insuficiencia de personal especializado en la materia correspondiente. 2. Los funcionarios entrevistados indican un desconocimiento por parte del personal sobre el sistema de barreras burocráticas y la necesidad de recibir capacitaciones. 3. Los funcionarios entrevistados estuvieron de acuerdo en que existe una deficiente coordinación administrativa interna, lo que genera retrasos para el cumplimiento.	1. 63 % de los funcionarios desconoce los pasos para eliminar efectivamente las barreras burocráticas. 2. 100 % de los funcionarios que han participado en inaplicación de barreras (mediante denuncia) desconoce que existe un reconocimiento a la entidad por eliminar voluntariamente barreras burocráticas.

Este ejercicio permitió recabar indicios de que existe insuficiente información respecto de la normativa y resoluciones en materia de eliminación de barreras burocráticas por parte de los funcionarios obligados al mandato de inaplicación en las regiones supervisadas por la SRB. En ese sentido, se observó un nivel de desconocimiento sobre las sanciones, beneficios y pasos para eliminar efectivamente las barreras burocráticas. Asimismo, algunos funcionarios participantes reconocieron que el envío

de documentos con contenido complejo podría influir en la comprensión del mandato y, por tanto, en su cumplimiento. Sumado a ello, se identificó una posible oportunidad de mejora en la coordinación entre áreas internas de las entidades de los funcionarios participantes.

3.2 Resumen de causas y efectos

Según lo señalado en las secciones anteriores, se elaboró un diagrama del árbol de problemas para sistematizar las principales causas identificadas y efectos de esta problemática.

De esta manera, según lo mencionado en la sección 3.1, las causas de la demora en el cumplimiento de los mandatos de inaplicación por parte de las entidades serían las siguientes:

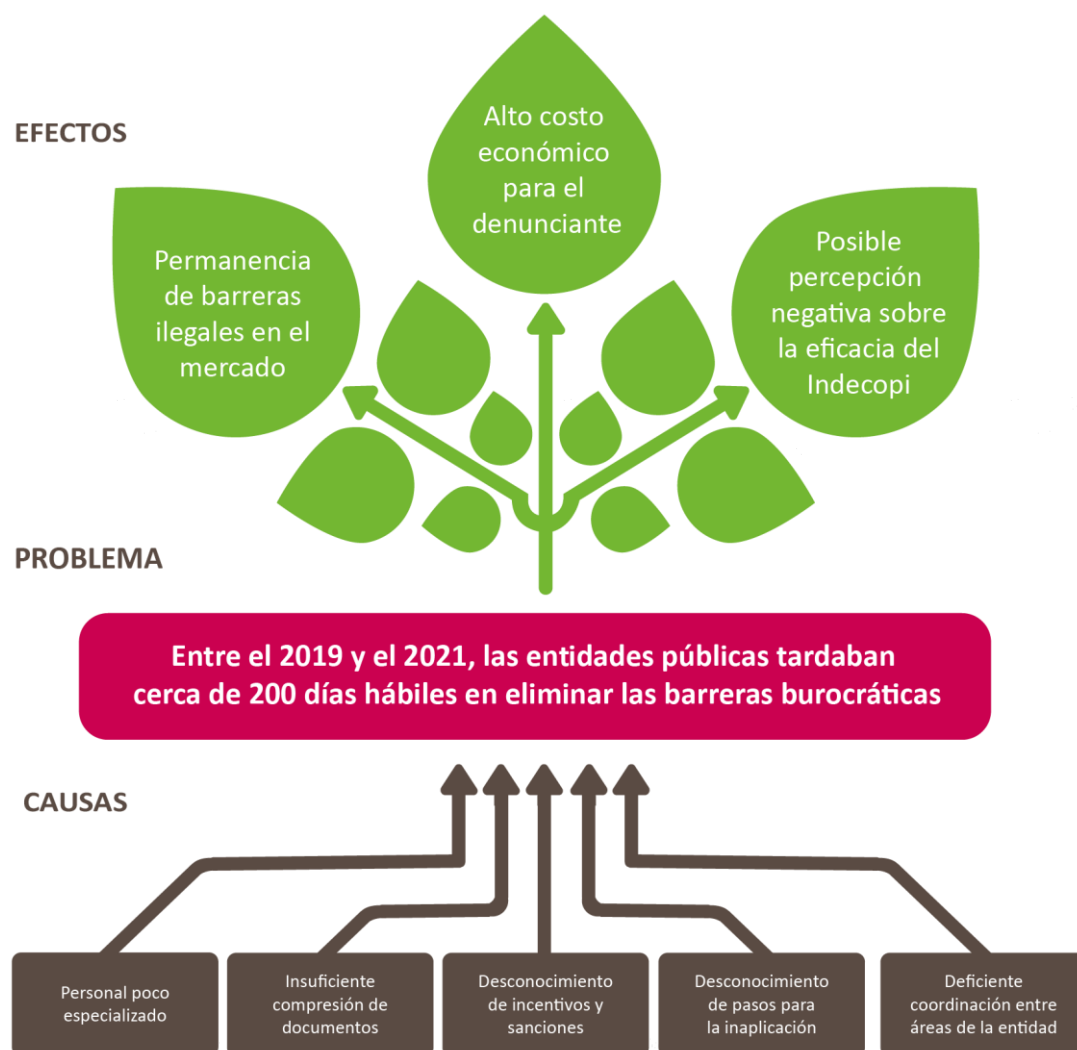
- Insuficiencia de personal especializado en la materia correspondiente.
- Dificultad en la comprensión de las resoluciones materia de barreras burocráticas, debido a su alto contenido legal y técnico.
- Desconocimiento del esquema de incentivos y sanciones en la materia de barreras burocráticas.
- Desconocimiento de los pasos a seguir para cumplir con los mandatos de inaplicación.
- Deficiente coordinación interna entre áreas de la entidad, lo que genera retrasos para el cumplimiento.

Por otro lado, según lo mencionado en la sección 2.2, se han evidenciado los siguientes efectos vinculados a la demora del cumplimiento durante el periodo 2019-2021:

- Permanencia de 90 barreras burocráticas declaradas ilegales o irrazonables en el mercado.
- Más de un millón de soles de costo económico para el denunciante y otros potenciales afectados por la imposición de barreras burocráticas.
- Posible percepción de ineficacia en la labor del Indecopi, debido al no cumplimiento inmediato del mandato de inaplicación de la barrera burocrática.

Figura 2

Diagrama del árbol de problemas



Habiendo identificado las principales causas, a continuación, en la Tabla 2, se determinó si alguna de ellas podía ser abordada por la SRB, a fin de mitigar el problema.

Tabla 2
Análisis de factibilidad de solución de causas identificadas

N.º	Principales causas identificadas	¿Puede ser abordada por la SRB?	
1	Insuficiencia de personal especializado en la materia correspondiente.	NO	Es una causa relacionada a una gestión pública y presupuestal de la propia de la entidad.
2	Insuficiente comprensión de los documentos enviados por la SRB.	SÍ	Se puede abordar a través de los documentos utilizados para comunicarse con las entidades públicas.
3	Desconocimiento del esquema de incentivos y sanciones en la materia de barreras burocráticas.	SÍ	Se puede abordar a través de los documentos utilizados para comunicarse con las entidades públicas.
4	Desconocimiento de los pasos a seguir para cumplir con los mandatos de inaplicación.	SÍ	Se puede abordar a través de los documentos utilizados para comunicarse con las entidades públicas.
5	Deficiente coordinación interna entre áreas de la entidad, lo que genera retrasos para el cumplimiento.	NO	Es una causa relacionada a una coordinación interna propia de la entidad.

Una vez identificadas las causas del problema que podrían ser abordadas desde la SRB, fue posible plantear nuevas estrategias para mitigarlas con el fin de garantizar la eliminación definitiva de las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad.



IV.

INTERVENCIÓN CONDUCTUAL

Del análisis realizado, se identificaron tres causas que permitirían explicar el elevado tiempo para cumplir el mandato de inaplicación de barreras burocráticas y al mismo tiempo podrían ser abordadas por la SRB. La primera causa hace referencia a la insuficiente comprensión de los documentos enviados por la SRB, mientras que la segunda y la tercera causa están vinculadas al desconocimiento de los servidores públicos sobre el sistema de eliminación de barreras burocráticas.

Las tres causas están relacionadas con aspectos cognitivos en la toma de decisiones, por lo que, en esta sección, se revisa la literatura sobre ciencias del comportamiento y las experiencias internacionales en esta materia para abordar las principales causas del problema identificado.

4.1 Sobre la insuficiente comprensión

La comprensión es el proceso mental que se utiliza para construir una interpretación de lo que se pretende transmitir (Clark y Clark, 1977). Así, el significado de lo que se comprende a través de estímulos visuales es el resultado de las interacciones que se producen entre lectores y textos (Kamhi, 1997). Por tanto, para esta intervención se consideraron a la longitud del texto y a la complejidad de la información como los principales factores que podrían interferir en el proceso de comunicación entre funcionarios y los documentos enviados por la SRB.

La **longitud del texto** afecta la comprensión del mensaje. A nivel educacional, se ha demostrado que mientras más largos son los textos, menor es la comprensión y retención de la información transmitida (Newsom y Gaité, 1971; Jalilehvand, 2012). En el campo de la salud, diversos estudios cuestionan la extensión de los formularios

de consentimiento por su baja calidad de comprensión y legibilidad que pueden representar para los pacientes (Loverde et al., 1989; Sugarman et al., 1999).

Por otro lado, la **complejidad de la información** está directamente relacionada con la cantidad de recursos cognitivos que se emplea para comprender un mensaje. Estos recursos, como la capacidad para asimilar grandes cantidades de información, tienen un límite (Miller, 1956) que afecta el nivel de aprendizaje (Sweller, 1994) y el comportamiento (Jacoby et al., 1974). Adicionalmente, si la información es nueva, y ésta supera los límites de capacidad y duración de la memoria, se genera agobio y un efecto negativo en el desempeño (Kalyuga et al., 2003).

Al analizar la longitud y complejidad de los documentos remitidos por la SRB, enfocados a garantizar la eliminación definitiva de la barrera, se obtuvo la siguiente información:

- **Resolución de consentimiento:** En promedio contienen 328 palabras en el cuerpo del texto, y poseen alrededor de dos conceptos que incrementan la complejidad del texto (*perentorios* y *recursos administrativos*).
- **Requerimiento de información:** En promedio contienen 1 671 palabras en el cuerpo del texto, y posee un concepto que incrementa la complejidad del texto (*bajo apercibimiento*).

Ante ello, se evaluaron las distintas herramientas que se aplicaron en intervenciones basadas en las ciencias del comportamiento y se determinó cuáles funcionarían mejor para el contexto de barreras burocráticas. Esto, tomando en cuenta los resultados obtenidos en los grupos focales y cuestionarios en línea realizados a funcionarios a nivel regional.

Dado que la finalidad es eliminar definitivamente la barrera en el mercado, resulta relevante preguntarse cómo incentivar a las entidades públicas a realizarlo. Para ello, tomamos en cuenta que la forma en cómo se presenta la instrucción puede influir en la ejecución de determinadas tareas, dado que puede malinterpretarse su nivel de dificultad (Song y Schwarz, 2008). De este modo, mientras más clara sea la instrucción -en este caso, el mandato de inaplicación- existe una mayor posibilidad de que se logre el comportamiento deseado, es decir, la eliminación oportuna de la barrera burocrática.

El uso del **lenguaje sencillo** ha demostrado ser una solución para incrementar la comprensión y mejorar la toma de decisiones (Petelin, 2010). La simplificación del mensaje transmitido previene la sobrecarga cognitiva que podría generar información de alta complejidad (Behavioural Insights Team, 2014).

Otra herramienta usada en las ciencias del comportamiento para facilitar la comprensión es la **saliencia (salience)**. Este concepto está vinculado a cuánto se destaca determinado aspecto de la información y cómo influye este sobre la toma de decisiones (Tversky et al., 1988; Loewenstein, 1996; Gazzaniga y Ivry, 2014; Kahneman, 2011). Es así como, en determinados contextos, la preferencia por una decisión se verá influenciada por la característica que más atrae la atención, y no por todos los aspectos de la información presentada (Simonson y Tversky, 1992).

A modo de ejemplo, Shang et al. (2021) rediseñaron una carta que recordaba el pago de impuestos sobre la propiedad a los ciudadanos de Pristina (capital de Kosovo). Este nuevo diseño, entre otras implementaciones, resaltó la fecha límite para pagar y las consecuencias de no cumplir con dicho pago. Luego de esta intervención, la tasa de pago puntual del impuesto predial aumentó del 29.8 % al 34.6%.

Por su parte, Kremer et al. (2014) realizaron una intervención para incrementar el uso de cloro y el tratamiento del agua, a fin de contrarrestar las enfermedades como la diarrea, muy frecuente en niños menores de cinco años en Kenia, África. Colocaron dispensadores de cloro en los puntos de recojo de agua, de modo que destaquen y atraigan la atención en el lugar permitiendo ser un recordatorio para que las personas lo utilicen. El impacto a largo plazo fue un aumento de la tasa de aceptación del dispensador comunitario en 53 puntos porcentuales respecto a aquellas comunidades que no recibieron el dispensador.

4.2 Sobre el desconocimiento y la limitada atención

Los servidores públicos que imponen barreras burocráticas no necesariamente conocen la Ley Antibarreras y, por tanto, podrían estar incumpliendo la ley sin ser conscientes de ello. Esto implica que la toma de decisiones sobre el cumplimiento de un mandato puede verse afectado por el nivel de información previa que los servidores tengan sobre qué es una barrera burocrática, la forma de eliminarla, las consecuencias negativas de no hacerlo (sanciones o afectación reputacional) y los incentivos para cumplir la ley (mejora reputacional, ética del servidor público, entre otros).

Broadbent (1958) sostiene que las personas cuentan con recursos limitados a la hora de percibir estímulos externos. Por tanto, el desconocimiento no debe entenderse solo como una falta de información, sino también como una consecuencia de procesos cognitivos que limitan la capacidad de atención de los funcionarios para retener nueva información sobre la Ley Antibarreras. Así, un servidor público que desconoce los elementos básicos de la legislación sobre barreras burocráticas podría tener una

menor capacidad para atender y percibir la información relacionada al cumplimiento del mandato de inaplicación de barreras burocráticas.

Esta idea se vincula con el modelo COM-B, propuesto por Michie et al. (2011), el cual establece que para cambiar un comportamiento deben estar presentes tres factores: capacidad, oportunidad y motivación. En el caso de los funcionarios públicos, pueden existir limitaciones, tanto en la capacidad como en la motivación, para retener la información necesaria sobre cómo cumplir con la eliminación efectiva de las barreras burocráticas.

Respecto al **factor de capacidad**, la insuficiencia de personal especializado en la materia puede limitar la posibilidad de revisar a profundidad la normativa relacionada. Asimismo, cuando algo no es de interés del individuo, la atención limitada afectará los niveles de aprendizaje, capacidad de procesar y retener información (Wei, Wang y Klausner, 2012).

Ante ello, es posible aplicar el **enmarcado o framing**. Esta herramienta sugiere que la forma de presentación de la información puede incentivar el interés e influir sobre las decisiones que se tomen (Tversky et al., 1981; Chong et al., 2007; Kahneman, 2011). En Uruguay, se utilizó el enmarcado para fomentar el uso del servicio público de salud relacionado a la prueba de Papanicolau. Entre noviembre de 2019 y febrero de 2020, se enviaron mensajes de texto a un total de 24 800 mujeres. Dos de estos mensajes utilizaban enmarcado positivo, para resaltar los beneficios de realizarse la prueba, mientras que el otro empleaba un enmarcado negativo, enfatizando los riesgos de no hacerse el examen. Los resultados fueron positivos: las mujeres que recibieron los mensajes del grupo de tratamiento mostraron un aumento significativo en la probabilidad de programar y asistir a sus citas en comparación con el grupo de control (Cuesta et al., 2021).

En el Reino Unido, la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) realizó un estudio sobre el mercado de ahorro en efectivo, y probó el impacto del enmarcado sobre la atención limitada de los consumidores. En este caso, se evidenció que, a pesar de recibir ofertas con tipos de interés más altos, una gran cantidad de clientes optaba por permanecer en su entidad bancaria.

La hipótesis planteada en la investigación de la FCA consistió en que los consumidores tenían una capacidad limitada de atención que no les permitía identificar las mejores opciones. Ante esto, se llevó a cabo un experimento con más de 20 000 usuarios de cuentas de ahorro cuyas tasas de interés estaban por disminuir o ya habían

disminuido. Con el fin de intervenir en el comportamiento de los clientes, se enviaron tres tipos de recordatorios: (i) una carta estándar, (ii) una carta con un enmarcado negativo indicando las consecuencias de no cambiar de entidad y (iii) una carta con un enmarcado positivo destacando las ventajas económicas del cambio. Este cambio en la forma de comunicación atrajo el interés de los clientes sobre la carta remitida y demostraron un aumento entre 5 y 8 puntos porcentuales en el cambio de clientes a nuevas entidades bancarias (Adams et al., 2015).

En Estados Unidos, la Universidad Reed College utilizó las ciencias del comportamiento para aumentar la tasa de graduación mediante el uso de tutorías. Para motivar a los estudiantes a asistir a estas sesiones y mejorar su rendimiento académico y hábitos de estudio, se enviaron tarjetas con diferentes mensajes. Una de las tarjetas utilizaba el enmarcado para presentar información sobre las tutorías, estableciendo una conexión entre la asistencia a estas y el éxito académico del estudiante. Como resultado de esta intervención, la asistencia a las sesiones de tutoría se incrementó del 29% al 36% (Pugatch & Wilson, 2018).

Respecto al **factor de motivación** del modelo COM-B, el desconocimiento también puede verse agravado por una alta carga documentaria, especialmente en entidades subnacionales, la cual afecta negativamente la atención. A mayor extensión y complejidad de los documentos, menor será la prioridad que los funcionarios les asignen. Diversos estudios señalan que realizar múltiples tareas simultáneamente dificulta el enfoque atencional y genera una reducción del rendimiento, mayores distracciones y errores (Sanbonmatsu et al., 2013; Courage et al., 2015; Bowman et al., 2010; Marchewka et al., 2020).

En este aspecto, la **saliencia** también puede influir sobre la toma de decisiones cuando hay atención limitada (Iwata, 2017) y cuando se trabaja con organizaciones que deben realizar múltiples tareas. En el Perú, se demostró que ciertas entidades públicas priorizan la atención de documentos en función a qué tan relevante, fácil y atractiva es la tarea a realizar (Cuellar et al., 2020).

En esa línea, un estudio llevado a cabo en Estados Unidos utilizó una muestra aleatoria de 2 324 diabéticos para incentivar la consulta de estos pacientes acerca del uso de estatinas¹⁷. Para lograr este objetivo, se enviaron cuatro cartas diferentes, de las cuales tres habían sido rediseñadas con un lenguaje más persuasivo, uso de la saliencia,

¹⁷ Una medida de bajo costo y riesgo que ha demostrado ser efectiva en el control de enfermedades crónicas.

incluyendo los pasos a seguir y un recordatorio de hacer la consulta con su médico. Después de 60 días, se encontró que aquellos pacientes que recibieron las cartas rediseñadas tenían un 3 % más de probabilidad de haber recibido el tratamiento con estatinas en comparación con aquellos que recibieron la carta estándar (7 % frente a 4 %) (ideas42, 2017).

En Argentina se llevó a cabo un experimento con el propósito de mejorar la tasa de respuesta de los funcionarios de la Municipalidad de Buenos Aires a las solicitudes de información de los ciudadanos. Para ello, se utilizó la saliencia en la carta de notificación, al subrayar la palabra "Urgente" y al presentar el título de la Ley de Libertad de Información en letras mayúsculas de color blanco sobre un fondo naranja de alto contraste. Además, se enfatizó que la falta de respuesta o una respuesta inadecuada podrían resultar en sanciones o despidos. Por otro lado, se proporcionó una guía clara de los pasos que los funcionarios debían seguir para atender una solicitud. Estos cambios llevaron a un aumento del 160 % en el número de solicitudes que recibieron respuestas en comparación con el promedio en la etapa previa al tratamiento (Scartascini y Zamora, 2021).

Finalmente, en Canadá se combinó el enmarcado y la saliencia con el fin de fomentar que más ciudadanos renovaran las pegatinas de sus matrículas de manera electrónica, en lugar de hacerlo de forma presencial en los centros de ServiceOntario. Estas pegatinas son necesarias para demostrar que los propietarios han pagado las tasas correspondientes. Se desarrollaron tres intervenciones que implementaron la saliencia y el enmarcado para reflejar las situaciones de pérdidas y ganancias. Todas las condiciones de tratamiento lograron aumentar el número de renovaciones en línea en comparación con la carta estándar, siendo la condición de tratamiento de saliencia-ganancia la que logró el mayor aumento relativo del 42.7 % (pasando del 10.3 % al 14.7 %) (Castelo et al., 2015).

4.3 Estrategia de intervención

A partir de la literatura revisada, se diseñó una estrategia para mitigar las principales causas del problema: insuficiente comprensión y desconocimiento de los mandatos de inaplicación. Bajo el enfoque conductual, se modificaron los siguientes documentos que son parte del proceso de eliminación efectiva de las barreras burocráticas:

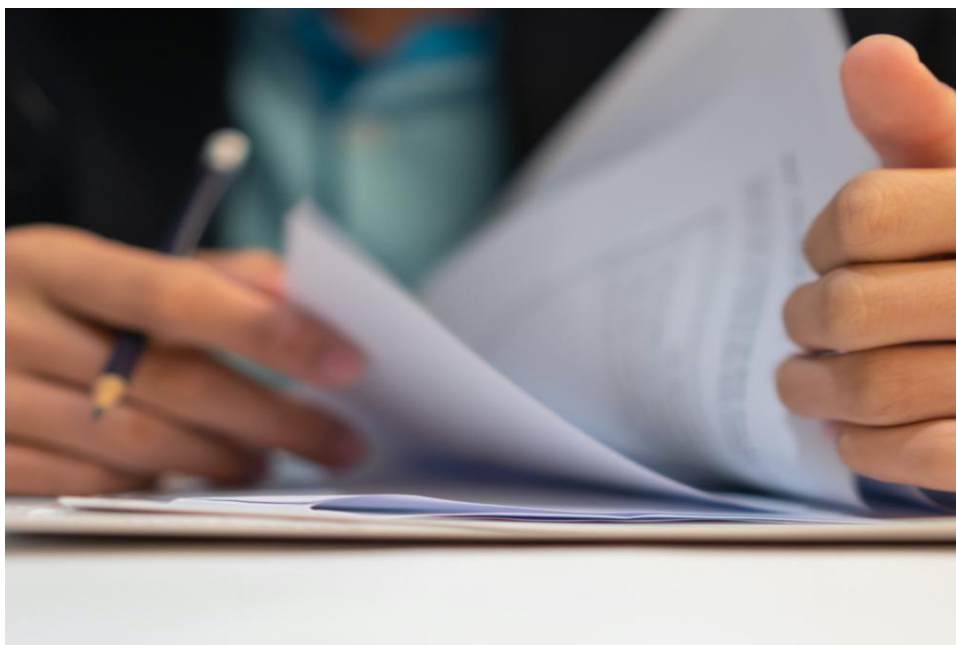
Resolución de consentimiento:

Se emite cuando no se recibe una apelación contra la resolución en primera instancia que inaplica la barrera. En este caso, se utilizó un enmarcado positivo, debido a que se podría presumir la predisposición de la entidad para acatar el mandato.

Requerimiento de Información sobre cumplimiento de mandato:

Se emite en caso se apele la resolución de primera instancia y el mandato de inaplicación sea emitido por la segunda instancia. En este caso, se utilizó un enmarcado negativo, debido a que se podría presumir la falta de disposición de la entidad para cumplir con el mandato.

Tal como se mencionó en la sección 4.1, dichos documentos se consideraron complejos por la cantidad de palabras y los términos utilizados.



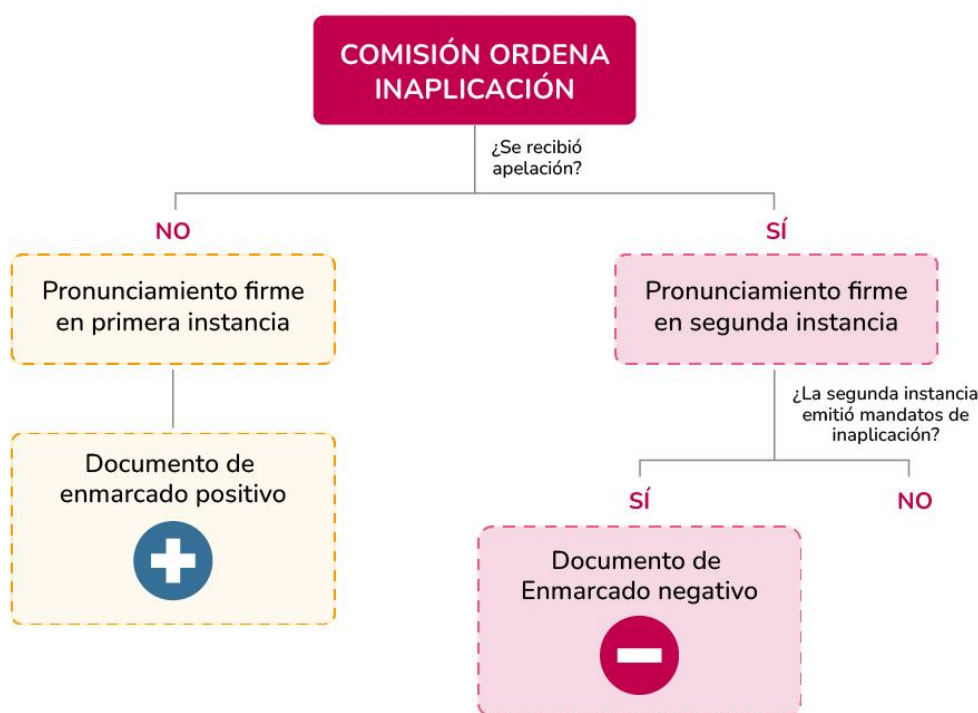
Es necesario señalar que, si bien existen dos tipos de enmarcado, la estrategia de intervención diseñada buscó medir el impacto del enmarcado en su conjunto. De esta manera, la intervención considera al enmarcado negativo y positivo como parte de un mismo grupo de tratamiento.

En ese sentido, la estrategia definida para enviar estos nuevos modelos de documentos se puede visualizar en la Figura 3. En esta estrategia, se establecieron dos escenarios basados en cómo el pronunciamiento que ordena la inaplicación de las barreras burocráticas obtuvo la condición “firme” (véase la sección 2.1):

- Si el pronunciamiento quedó firme en primera instancia, se procedió a enviar el documento de enmarcado positivo.
- Si, en cambio, la firmeza del pronunciamiento se debió a una confirmación por parte de la SEL, se envió el documento de enmarcado negativo.

Figura 3

Criterios para el envío de nuevos modelos de documentos



Respecto al nuevo modelo de resolución de consentimiento, esta intervención planteó el uso del **enmarcado positivo**, de tal forma que se resalten los incentivos de inaplicación de barreras burocráticas. Se seleccionó este tipo de enmarcado debido a que el consentimiento implica que la entidad no ha apelado la decisión del Indecopi y podría ser indicio de predisposición para colaborar en la eliminación definitiva de la barrera. La Figura 4 muestra el modelo anterior de resolución, mientras que la Figura 5 presenta la nueva versión utilizando el enmarcado positivo.

Figura 4

Documento previo al enmarcado positivo (antiguo)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**SECRETARÍA TÉCNICA REGIONAL DE ELIMINACIÓN
DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS**

RESOLUCIÓN N° 000-2021-INDECOPI-SRB

Lima, 25 de octubre de 2021

EXPEDIENTE N° : 000-2021-SRB-INDECOPI-ICA
DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES "EL PROGRESO DE
DENUNCIADO : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

RESOLUCIÓN CONSENTIDA

La Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, SRB), adscrita a la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica (en adelante, la Comisión)¹:

VISTOS: La Resolución Final N° 000-2021-INDECOPI-ICA del 21 de mayo de 2021 y el estado actual del Expediente N° 000-2021-SRB-INDECOPI-ICA seguido por la Asociación de Comerciantes "El Progreso de Tacna" (en adelante, la denunciante) en contra de la Municipalidad Provincial de Tacna (en adelante, la Municipalidad); y,

CONSIDERANDO QUE:

1. Mediante la Resolución Final N° 000-2021-INDECOPI-ICA del 21 de mayo de 2021², la Comisión fundada la denuncia contra la Municipalidad³.
2. El artículo 32° del Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas⁴, establece que el plazo para la interposición

¹ A través de la Resolución N° 004-2021-PRE/INDECOPI, publicada en el diario oficial El Peruano el 02 de julio de 2021, se aprobó la adscripción simultánea de la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la SRB) en las Oficinas Regionales de Arequipa, Junín, Cusco, Puno, La Libertad, Cajamarca, Lambayeque, San Martín, Piura, Tacna, Loreto e Ica, con eficacia al 03 de agosto del 2021.

² Resolución notificada a la Municipalidad el 14 de junio del 2021, mediante Cédula de Notificación N° 000-2021-INDECOPI-ICA.

³ Mediante Resolución Final N° 000-2021-INDECOPI-ICA del 21 de mayo de 2021, se declaró lo siguiente:

“(…)”

[Firmas y sellos de la Comisión y la Municipalidad]

(…)”

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1256, QUE APRUEBA LA LEY DE PREVENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS**

1 de 2

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle De La Prosa 104, San Borja, Lima 41 – Perú / Telf.: 224-7800
 E-mail: barrerasregionales@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Figura 5

Documento modificado con el enmarcado positivo (nuevo)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**SECRETARIA TÉCNICA REGIONAL DE
ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para hombres y mujeres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

RESOLUCIÓN DE CONSENTIMIENTO N°

Lima, 28 de noviembre de 2022

BARRERAS BUROCRÁTICAS POR ELIMINAR
Expediente N°

DENUNCIANTE : *PUYAS TURBESINAS S.A.S.*
DENUNCIADA : *MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TURBES*

La Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la SRB), adscrita a la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de *PUYAS* (en adelante, la Comisión)^[1] le informa que:

**SE RESOLVIÓ DECLARAR CONSENTIDA LA RESOLUCIÓN FINAL
N° DEL 26 DE OCTUBRE DE 2022^[2]**

Esto implica que la *Municipalidad Provincial de Turbés* y todos sus funcionarios cuentan con la obligación de inaplicar la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad. Cabe precisar que esta inaplicación cuenta con el respaldo legal de los artículos 8°, 10° y 34° del Decreto Legislativo N° 1256.

Por tanto, **se recomienda seguir los siguientes tres (03) pasos^[3]:**



Paso 1
Ordenar la eliminación de la barrera burocrática declarada ilegal

Paso 2
Notificar documento que inaplica la barrera (EP)^[4]

Paso 3
Enviar evidencias de la eliminación de la barrera al INDECOPI


**Reconocimiento del
funcionario ^[5]**

**Para recibir una
atención contáctese al
950 403 285** 

1 de 5

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle De La Prosa 104, San Borja, Lima 41 – Perú / Telf.: 224-7800
 E-mail: barrerasregionales@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Con el objetivo de incrementar la comprensión del documento y evitar la sobrecarga cognitiva, en este nuevo modelo la cantidad de palabras se redujo en 46 %, mientras que la cantidad de figuras y elementos gráficos (que simplifican el mensaje) aumentaron en un 100 %. Por último, también se redujo en 100 % la cantidad de conceptos complejos para la eliminación de barreras burocráticas.

Tabla 3

Comparación del antes y después del enmarcado positivo

Indicador	Antes	Después	Principal cambio
Palabras en el cuerpo del documento	328	178	Síntesis de información, ahora situada en figuras. Además, se reorganizan las notas al final del documento.
Figuras	0	4	1. Énfasis de asunto 2. Énfasis en declarar la resolución consentida 3. Figura de aspectos positivos 4. Figura de indicaciones finales
Conceptos complejos en el sistema de eliminación de barreras	2	0	Conceptos complejos eliminados: 1. “Perentorios” 2. “Recursos Administrativos”

De otro lado, en el nuevo modelo de requerimiento de información de cumplimiento efectivo se utilizó un **enmarcado negativo**, incorporando mensajes de disuasión relacionados a las consecuencias negativas de no eliminar las barreras del mercado. En este caso, se realizó un énfasis en las sanciones puesto que, en un primer momento, la entidad no estuvo de acuerdo con la decisión del Indecopi y apeló su mandato de inaplicación. La Figura 6 muestra el modelo anterior del requerimiento, mientras que la Figura 7 presenta la nueva versión utilizando el enmarcado negativo.

Figura 6

Documento previo al enmarcado negativo (antiguo)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**Secretaría Técnica Regional de
Eliminación de Barreras Burocráticas**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 004-2021-INDECOPI-SRB

Lima, 05 de octubre del 2021

Señores:
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
calle de la libertad 104
Huancayo, Huancayo, Ayacucho

Atención: **Procurador público
Gerencia General
Gerencia de Tránsito y Transporte**

Asunto: Requerimiento de información de cumplimiento de mandato de inaplicación

Referencia: Expediente N° 004-2019-00000000-00000000

De mi mayor consideración:

Me dirijo a ustedes en nombre de la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, SRB)², con la finalidad de supervisar el cumplimiento de la Resolución Final N° 004-2021-INDECOPI-SRB del 8 de noviembre del 2019, emitido por la Comisión de la Oficina Regional de [redacted] del Indecopi (en adelante, la Comisión), confirmada por la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Tribunal del Indecopi³, dentro de un procedimiento seguido en contra de la [redacted] Municipalidad Provincial de Huancayo. En el referido mandato se resolvió textualmente lo siguiente:

SE RESUELVE:
1.1

CONSIDERANDO: Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 de la Constitución Política del Perú, la Municipalidad Provincial de Huancayo es la encargada de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

2. Los requisitos para el procedimiento de Tránsito y administración de empresas de servicio de taxi, emitido en el ámbito provincial, establecidos en el procedimiento 100-1 del Título de la Municipalidad Provincial de Huancayo, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 004-2019-00000000-00000000, emitida mediante Decreto de Alcaldía N° 001-2019-00000000, y en la Resolución de Gerencia Municipal N° 001-2019-00000000, se cumple con:

3. Presentar estudio de factibilidad, estudio de impacto, estudio de mercado, estudio de gestión, estudio de perfilamiento, estudio de gestión del tránsito, estudio de gestión de tránsito, estudio de gestión de tránsito y tránsito.

1. [redacted]

2. Mediante la Resolución N° 004-2021-PRE/INDECOPI, publicada en el diario oficial El Peruano el 02 de julio de 2021, se aprobó la adscripción simultánea de la Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas en las Oficinas Regionales de Arequipa, Junín, Cusco, Puno, La Libertad, Cajamarca, Lambayeque, San Martín, Piura, Tacna, Loreto e Ica, la cual en el caso de Arequipa y Junín es con eficacia anticipada al 26 de mayo de 2021.

3. [redacted]

1 de 5

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail de consultas: barrerasregionales@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Figura 7

Documento modificado con el enmarcado negativo (nuevo)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**Secretaría Técnica Regional de
Eliminación de Barreras Burocráticas**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para hombres y mujeres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

OFICIO N° [REDACTED]

Lima, 24 de noviembre de 2022

BARRERAS BUROCRÁTICAS POR ELIMINAR

Expediente N° [REDACTED]

Señores:

[REDACTED]

Mesa de Partes Virtual¹. -

Atención: **Gerencia Municipal
Gerencia de Desarrollo Territorial
Procurador Público**

Asunto: Requerimiento de información

La Secretaría Técnica Regional de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, SRB)², adscrita a la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de [REDACTED] (en adelante, la Comisión), le informa que:

**SE CONFIRMÓ EN SEGUNDA INSTANCIA³ LA RESOLUCIÓN FINAL
DEL 13 DE DICIEMBRE DE 2018.**

Cabe destacar que las resoluciones emitidas por las Salas del Tribunal del Indecopi se deben **ejecutar inmediatamente⁴**. Por tal razón, se supervisará el cumplimiento del mandato de inaplicación de la(s) barrera(s) burocrática(s).

¿QUÉ SUCEDE SI NO ELIMINO LA(S) BARRERA(S)?⁵

1

2

3

Los funcionarios involucrados recibirán **multas** de hasta **S/ 92 000** por cada incumplimiento de mandato

La [REDACTED] figurará en el ranking de entidades con mayor cantidad de barreras sin eliminar, el cual será difundido en medios de prensa.

Si persisten en no eliminar la barrera, los funcionarios involucrados podrán recibir otra multa de hasta **S/ 92 000**

**MULTA POR
NO CUMPLIR
S/. 92 000
Al funcionario**



Para más información
comúnicate al
981 832 305

Se recomienda derogar el artículo primero de la Ordenanza Municipal [REDACTED] y remitir las evidencias de la eliminación de la barrera, según el detalle del cuadro de la siguiente página.

1 de 3

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
 e-mail: barrerasregionales@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

32

En este nuevo modelo la cantidad de palabras tuvo una reducción de 40 % respecto a la cantidad de palabras del cuerpo del documento, mientras que la cantidad de figuras y elementos gráficos que simplifican el mensaje aumentaron en un 100 %. Por último, se redujo en 100 % la cantidad de conceptos complejos vinculados al sistema de eliminación de barreras.

Tabla 4

Comparación del antes y después del enmarcado negativo

Indicador	Antes	Después	Principal cambio
Palabras del cuerpo del documento	1671	997	Síntesis de información, ahora situada en figuras. Además, se reorganizan las notas al final del documento.
Figuras	0	4	1. Énfasis de asunto 2. Énfasis en declarar la resolución confirmada 3. Figura de las consecuencias negativas 4. Figura de indicaciones finales
Conceptos complejos para el sistema de barreras	1	0	Concepto complejo eliminado: "Apercibimiento"

Cabe precisar que en ambos documentos se utilizó la saliencia para resaltar los mensajes más importantes (por ejemplo, la necesidad de "ejecución inmediata" resaltado en negrita) y los pasos a seguir para la inaplicación a través de un gráfico de "escalera". Asimismo, se colocaron los datos de contacto para recibir asesoría, tanto en la resolución de consentimiento como en el oficio de requerimiento de cumplimiento de mandato.

En resumen, las estrategias buscaron reducir las causas identificadas mediante la simplificación del mensaje y la presentación del esquema de sanciones y el de incentivos, así como de los pasos necesarios para inaplicar las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad de manera oportuna.

A continuación, la Tabla 5 resume las causas analizadas y las estrategias que se aplicarían:

Tabla 5

Estrategias de acuerdo con los sesgos identificados

Causa identificada	¿Cómo se aplicó en el documento modificado?
Insuficiente comprensión de los documentos enviados por la SRB	• Reducción de palabras Se redujo de 46 % y 40 % en los documentos de enmarcado positivo y negativo, según corresponda. • Reducción de palabras complejas • Incorporación de figuras • Saliencia Se utilizó la primera página del documento y se trasladó las notas de pie de página al final del documento.
Desconocimiento del esquema de incentivos/ sanciones y los pasos para inaplicar	• Enmarcado Se resaltaron las consecuencias positivas (o negativas) por el cumplimiento (no) oportuno de la inaplicación de barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad. Además, se presentaron los pasos a seguir para eliminar efectivamente. • Saliencia Se resaltaron las consecuencias positivas (o negativas) y se incorporó un contacto para recibir una asistencia personalizada en la primera página del documento.





IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN

5.1 Metodología de evaluación

La estrategia de intervención fue implementada desde abril de 2022 a abril de 2024. Luego de haber realizado el monitoreo y seguimiento de su correcta implementación¹⁸, se evaluó el impacto de los nuevos modelos de documentos.

Es necesario señalar que la unidad de medida del presente análisis es el expediente tramitado, en el que la Comisión ha ordenado mandatos de inaplicación que deben ser acatados por las entidades denunciadas. En ese sentido, con el fin de medir el efecto sobre el cumplimiento oportuno de los mandatos, se determinó un grupo contrafactual sobre la base de la información disponible. Este grupo incluyó expedientes en los cuales la Comisión había ordenado la inaplicación de barreras declaradas ilegales o irrazonables antes de la implementación de la estrategia, a partir de la metodología del pareamiento.

El **pareamiento** es un método de evaluación que utiliza técnicas estadísticas que permiten construir un grupo de control sobre la base de características observables. Según Gertler et al. (2016), este método busca que cada unidad de tratamiento se empareje con una unidad de control lo más parecida en función de ciertas características (p. 159).

Esta búsqueda de unidades que tengan las mismas características -también denominado **matching** exacto- es difícil de lograr en la práctica. Por esta razón, surge

¹⁸ La SRB monitoreó la correcta implementación de las estrategias a través de un tablero de control en línea. Esta herramienta gratuita, desarrollada por Google y denominada Looker Studio, permitió darle seguimiento en tiempo real al envío de los nuevos modelos, además de monitorear la cantidad de expedientes que potencialmente podrían recibir cada nuevo modelo de documento.

la técnica de pareamiento por puntajes de propensión, o *propensity score matching* (Rosenbaum y Rubin, 1983), en la cual se calcula la probabilidad de que una unidad reciba el tratamiento en función de sus características observables. Luego, se realiza el pareamiento (o emparejamiento) de las unidades de tratamiento y control en base a los puntajes de propensión más cercanos. Para aplicar el pareamiento por puntajes de propensión, se deben seguir seis pasos (Harris y Horst, 2016):

- a. **Selección de covariables o variables de emparejamiento:** A efectos de tener una aproximación del grupo control, se tomaron en cuenta tres (3) características observables para realizar el pareamiento entre las unidades de control y tratamiento, descritas en la Tabla 6.

Tabla 6

Covariables

Característica observable	Breve descripción
Tipo de Entidad	Las entidades se pueden clasificar en: • Gobierno regional • Municipalidad provincial • Municipalidad distrital • Universidad • Colegio profesional
Tipo de efecto de barreras declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad	Las barreras se pueden clasificar en dos grupos según el tipo de efecto: • Efecto general • Efecto particular
Tipo de documento de confirmación	Las resoluciones de primera instancia pueden ser consentidas o confirmadas por segunda instancia.

- b. **Selección del modelo para calcular los puntajes de propensión:** Se utilizó un modelo de regresión logística con el lenguaje de programación R, haciendo uso de la librería “MatchIt”.

- c. **Selección de un método de pareamiento:** Se utilizó el método del vecino más cercano (en inglés, *nearest-neighbor matching*). Dicho método permite emparejar a cada unidad de tratamiento con una unidad de comparación que tenga el puntaje de propensión más cercano.
- d. **Realización del pareamiento:** A partir de ello, se obtuvieron 61 emparejamientos¹⁹. Respecto al grupo de tratamiento, las investigaciones presentaron las siguientes características:
 - Respecto al nuevo modelo de documento recibido: En 31 de ellas, se recibió el nuevo diseño de la resolución de consentimiento (enmarcado positivo). Por otro lado, en 30 se recibió el nuevo diseño del oficio de requerimiento (enmarcado negativo).
 - Con relación al tipo de efecto de las barreras declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad eliminadas: de las 61 investigaciones donde se utilizó el enmarcado se eliminaron 106 barreras, donde 26 presentaban efectos generales. Para mayor detalle, **véase el Anexo 1.**
- e. **Comparación del balance entre los grupos:** Luego del pareamiento, se evaluó si existía un balance entre el grupo de control y tratamiento²⁰. Esto se hizo para verificar que el pareamiento haya generado un grupo de control adecuado para la comparación y medición del impacto²¹.
- f. **Estimación del impacto:** Se realizó la estimación a partir de dos variables detalladas en la siguiente sección.

5.2 Resultados

De acuerdo con el objetivo planteado, se evaluó el impacto de la intervención comparando el tiempo promedio de eliminación del grupo de control con el del grupo de tratamiento²²:

¹⁹ Al momento de realizar el emparejamiento, de las 69 investigaciones CEM (unidades) tratadas, 61 tuvieron match.

²⁰ Se realizó a través de la librería “cobalt” del programa “R”, dado que permite mostrar de manera visual el balance de las covariables antes y después del ajuste.

²¹ Para el detalle sobre el balance de los grupos, véase el Anexo 2.

²² Para el detalle sobre la estimación de impacto, véase el Anexo 3.



- **Tiempo de eliminación:** Días hábiles transcurridos desde la fecha en que la resolución es firme hasta la fecha de la norma y/o acto que eliminó la barrera burocrática declarada ilegal y/o irrazonable.

La Tabla 7 muestra los resultados obtenidos por cada grupo de comparación (control y tratamiento), dado el conjunto de información analizado:

Tabla 7

Características por grupo de evaluación

Indicador / Grupo	Grupo de Control	Grupo de Tratamiento
Tiempo de eliminación (días hábiles)	237	66

Posteriormente, se procedió a evaluar la significancia del impacto y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 8

Evaluación de significancia

Variable evaluada	Valor p	Significancia
Tiempo de eliminación	0.00	***

Nota. *** hace referencia a que el valor $p < 0.01$.

Tal como se observa en la Tabla 8, el tiempo de eliminación presenta un valor p menor al 0.01; es decir, tiene significancia al 1 %, lo cual evidencia un posible impacto de la intervención conductual en dicha variable.

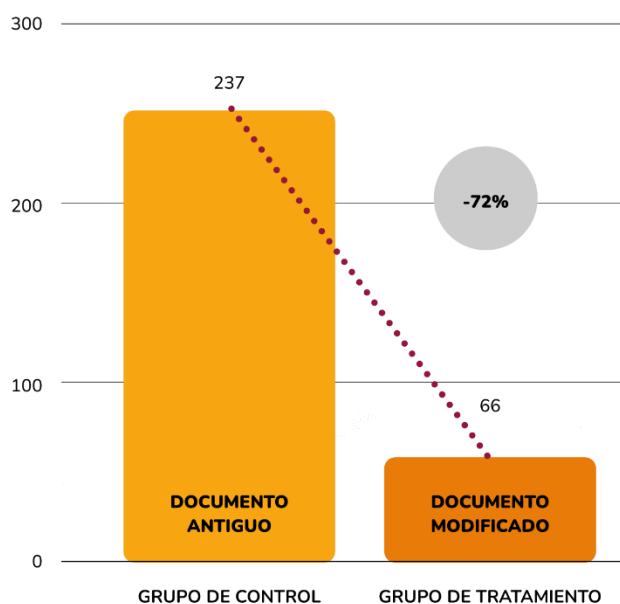
Por lo tanto, la intervención logró una **reducción de 170 días hábiles** aproximadamente para eliminar las barreras burocráticas declaradas ilegales y/o carentes de razonabilidad.

El grupo de control, al que se le envió el modelo usual de documento, tuvo un tiempo promedio de 237 días hábiles. En cambio, el grupo de tratamiento, al que se le enviaron los dos nuevos modelos, obtuvo un tiempo promedio de solo 66 días hábiles.

Esto implica una disminución del 72 % en comparación con el tiempo registrado en el grupo de control²³.

Figura 8

Comparación entre grupo de control y tratamiento



En otras palabras, anteriormente, llevar a cabo el cumplimiento de los mandatos de inaplicación tomaba casi un año y, con la implementación de los documentos, se ha reducido a tan solo 3 meses. Esto significa que se ha conseguido una **disminución de aproximadamente 9 meses** para dar cumplimiento a los mandatos de inaplicación²⁴.

En ese sentido, a partir de los grupos analizados, se puede afirmar que el uso del enmarcado (*framing*), la saliencia y la simplicidad o reducción de texto en la comunicación con las entidades, generó un cambio positivo en el tiempo para cumplir con el mandato de inaplicación dispuesto por el Indecopi.

²³ Realizando una comparación con el tiempo promedio inicialmente identificado entre 2019 y 2021, ha habido una reducción de aproximadamente el 65 %.

²⁴ Véase el Anexo 4.



VI.

CONCLUSIONES

La eliminación definitiva de barreras burocráticas no depende exclusivamente de la emisión o dictado de mandatos de inaplicación por las comisiones de las distintas Oficinas Regionales del Indecopi. Durante el periodo 2019-2021, se constató que este proceso tomaba cerca de 200 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil en el que es obligatorio cumplir con el mandato de inaplicación. El cumplimiento tardío de estos mandatos generó que 90 barreras burocráticas se siguieran aplicando, generando un costo económico de S/1 051 842 para la ciudadanía.

La presente investigación identificó que dos de las causas del cumplimiento tardío estaba relacionado a una insuficiente comprensión de los documentos remitidos por la SRB y el desconocimiento del esquema de sanciones e incentivos. A partir de la literatura revisada sobre estos conceptos y posibles soluciones, se utilizaron tres herramientas, el enmarcado (*framing*), el uso de la saliencia y la simplicidad en los textos, con las que se implementaron modificaciones en el diseño de la resolución de consentimiento y el requerimiento de información sobre el cumplimiento efectivo de mandato.

En la resolución de consentimiento se utilizó un enfoque de enmarcado positivo, con énfasis en los incentivos para la eliminación de barreras burocráticas. Asimismo, se redujo la cantidad de palabras en un 46 % y se utilizaron figuras para simplificar la información transmitida. Por su parte, el requerimiento de información tuvo un enmarcado negativo, resaltando las consecuencias desfavorables de no eliminar dichas barreras. Adicionalmente, se redujo en un 40 % la cantidad de palabras,

también se incluyeron figuras y eliminaron conceptos complejos, a fin de que el documento sea más comprensible.

Los resultados demostraron que estas modificaciones tuvieron un impacto significativo en la eliminación definitiva de las barreras burocráticas, reduciendo el tiempo en aproximadamente 170 días hábiles. Esto representó una disminución del 72 % en comparación con el grupo de control. Estos resultados confirman la importancia de cómo presentamos la información y su impacto en la toma de decisiones para el cumplimiento de la ley.

Este estudio evidencia la efectividad del uso de las herramientas de las ciencias del comportamiento para mejorar la toma de decisiones y promover el cumplimiento de mandatos sobre eliminación de barreras burocráticas a nivel regional en el Perú. En este contexto, el Indecopi puede incentivar mejores conductas en sus fiscalizados y cambiar la forma en cómo se comunica con ellos, demostrando así la necesidad de seguir innovando en la fiscalización para el cumplimiento de la ley.

VII.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, P., Hunt, S., Vale, L., & Zaliuskas, R. (2015). Stimulating interest: Reminding savers to act when rates decreases. *Occasional Paper No.7*.
- Baldwin, R., Cave, M. and Lodge, M. (2012) Understanding Regulation Theory, Strategy, and Practice. Oxford University Press, Oxford.
- Behavioural Insights Team. (11 de Abril de 2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. Obtenido de <https://www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>
- Bowman, L., Levine, L., Waite, B., & Gendron, M. (2010). Can students really multitask? An experimental study of instant messaging while reading. *Computers & Education*, 54(4), 927–931. doi: [10.1016/j.compedu.2009.09.024](https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.09.024)
- Broadbent, D. E. (1958). *Perception and communication*. Londres y Nueva York: Pergamon Press. doi: <https://doi.org/10.1037/10037-000>
- Castelo, N., Hardy, E., House, J., Mazar, N., Tsai, C., & Zhao, M. (2015). Moving citizens online: Using salience & message framing to motivate behavior change. *Behavioral Science & Policy*, 1(2), 57-68.
- Chong, D., & Druckman, J. (2007). Framing Theory. *Annu. Rev. Polit. Sci.*, 10, 103-126. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.10.072805.103054>
- Clark, H., & Clark, E. (1977). *Psychology and language*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Courage, M., Bakhtiar, A., Fitzpatrick, C., Kenny, S., & Brandeau, K. (2015). Growing up multitasking: The costs and benefits for cognitive development. *Developmental Review*, 35, 5-41. doi: [10.1016/j.dr.2014.12.002](https://doi.org/10.1016/j.dr.2014.12.002)

- Cuellar, G., Dimas, A., Guerrero, D., Montes, K., Robledo, L., & Santa Cruz, M. (2020). *Una respuesta para el ambiente: acciones para mejorar la tasa de respuesta ante denuncias ambientales*. Obtenido de OEFA: <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/economia-comportamiento-aplicada-fiscalizacion-ambiental>
- Cuesta, A., Delgado, L., Gallegos, S., Roseth, B., & Sánchez, M. (2021, julio). *Cómo aumentar la utilización de los servicios de salud pública: Un experimento utilizando “nudges” y herramientas digitales en Uruguay*. <https://publications.iadb.org/en/publications/spanish/viewer/Como-aumentar-la-utilizacion-de-los-servicios-de-salud-publica-un-experimento-utilizando-%E2%80%9Cnudges%E2%80%9D-y-herramientas-digitales-en-Uruguay.pdf>
- Pugatch, T., & Wilson, N. (2018). Nudging study habits: A field experiment on peer tutoring in higher education. *Economics of Education Review*, 62, 151-161. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2017.11.003>
- Gazzaniga, M., & Ivry, R. (2014). *Cognitive neuroscience: The biology of the mind*. WW Norton & Company.
- Gertler, P., Martinez, S., Rawlings, L. B., Premand, P., & Vermeersch, C. (2016). *La evaluación de impacto en la práctica: Segunda edición*. Washington, DC: Inter-American Development Bank. doi: [10.1596/978-1-4648-0888-3](https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0888-3)
- Harris, H., & Horst, S. (2016). A Brief Guide to Decisions at Each Step of the Propensity Score Matching Process. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 21(4). doi: <https://doi.org/10.7275/yq7r-4820>
- ideas42. (Febrero de 2017). *Encouraging Diabetics to Use Statins*. Obtenido de https://www.ideas42.org/wp-content/uploads/2015/08/Project-Brief_Statins.pdf
- Iwata, I. (2017). Salience and limited attention. *Social Choice and Welfare*, 50(1), 123-146. doi: [10.1007/s00355-017-1077-1](https://doi.org/10.1007/s00355-017-1077-1)
- Jacoby, J., Speller, D., & Berning, C. (1974). Brand Choice Behavior as a Function of Information Load: Replication and Extension. *Journal of Consumer Research*, 2, 1(1), 33-42.
- Jalilehvand, M. (2012). The Effects of Text Length and Picture on Reading Comprehension of Iranian EFL Students. *Asian Social Science*, 8(3). doi: [10.5539/ass.v8n3p329](https://doi.org/10.5539/ass.v8n3p329)

- Kahneman, D. (1973). *Attention and effort*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kahneman, D. (2011). *Pensar rápido, pensar despacio*. Penguin Random House Grupo Editorial.
- Kalyuga, S., Ayres, P., Chandler, P., & Sweller, J. (2003). The expertise reversal effect. *Educational Psychologist*, 38(1), 23-31. doi: [10.1207/s15326985ep3801_4](https://doi.org/10.1207/s15326985ep3801_4)
- Kamhi, Alan G. (1997). Three Perspectives on Comprehension. *Topics in Language Disorders*, 17(3), 62-74.
- Kremer, M., Miguel, E., & Zwane, A. (2 de septiembre de 2014). *Chlorine Dispensers for Safe Water in Kenya*.
- Loewenstein, G. (1996). Out of control: Visceral influences on behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65(3), 272-292.
- Loverde, M. E., Prochazka, A. V., & Byyny, R. L. (1989). Research consent forms. *Journal of General Internal Medicine*, 4(5), 410-412.
- Marchewka, M., Nesterak, J., Sołtysik, M., Szymła, W., & Wojnarowska, M. (2020). Multitasking Effects on Individual Performance: An Experimental Eye-Tracking Study. *European Research Studies Journal*, XXIII, 107-116. doi: [10.35808/ersj/1539](https://doi.org/10.35808/ersj/1539)
- Michie, S., van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6(1). doi: [10.1186/1748-5908-6-42](https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-42)
- Miller, G. (1956). The magical number seven, plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. *Psychological Review*, 63(2), 81-97. doi: <https://doi.org/10.1037/h0043158>
- Newsom, R., & Gaite, A. (1971). Prose learning: Effects of pretesting and reduction of passage length. *Psychological reports*, 28, 123-129. doi: <http://dx.doi.org/10.2466/pr0.1971.28.1.123>
- Ochoa, F. (2018). Alternativas a la regulación tradicional: más allá del comando y control (Capítulo IV). Sumar, O. (Ed.) *Más allá del Análisis Económico de la Regulación – Mejora Regulatoria y Enfoques Multidisciplinarios*, 99-136.

- Petelin, R. (2010). Considering plain language: issues and initiatives. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(2), 205-216. doi: [10.1108/13563281011037964](https://doi.org/10.1108/13563281011037964)
- Pugatch, T., & Wilson, N. (2018). Nudging study habits: A field experiment on peer tutoring in higher education. *Economics of Education Review*, 62, 151-161. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2017.11.003>
- Rosenbaum, P., & Rubin, D. (Abril de 1983). The central role of the propensity score in observational studies for causal effects. *Biometrika*, 70, 41-55.
- Sanbonmatsu, D., Strayer, D., Medeiros-Ward, N., & Watson, J. (2013). Who Multi-Tasks and Why? Multi-Tasking Ability, Perceived Multi-Tasking Ability, Impulsivity, and Sensation Seeking. *PLoS ONE*, 8(1). doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0054402>
- Scartascini, C., & Zamora, P. (noviembre de 2021). Do Civil Servants Respond to Behavioral Interventions? A Field Experiment. doi: <http://dx.doi.org/10.18235/0003753>
- Shang, C., Cojocaru, L., Khan, H., Martin, J., & Datta, S. (Junio de 2021). *Improving Property Tax Compliance with a Reminder Letter*. Obtenido de Behavioral Evidence Hub: <https://www.bhub.org/project/improving-property-tax-compliance-with-a-reminder-letter/>
- Simonson, I., & Tversky, A. (1992). Choice in Context: Tradeoff Contrast and Extremeness Aversion. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 281-295. doi: [10.1177/002224379202900301](https://doi.org/10.1177/002224379202900301)
- Sloman, S. (1996). The Empirical Case for Two Systems of Reasoning. *Psychological Bulletin*, 119, 3-22. doi: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.119.1.3>
- Song, H., & Schwarz, N. (2008). If it's hard to read, it's hard to do: Processing fluency affects effort prediction and motivation. *Psychological Science*, 19(10), 986-988. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02189.x>
- Sugarman, J., McCrory, D. C., Powell, D., & Krasny, A. (1999). Empirical research on informed consent: an annotated bibliography. *The Hastings Center Report*, 29(1), S1.
- Sweller, J. (1994). Cognitive load theory, learning difficulty, and instructional design. *Learning and instruction*, 4(4), 295-312. doi: [https://doi.org/10.1016/0959-4752\(94\)90003-5](https://doi.org/10.1016/0959-4752(94)90003-5)

- Thomas, L., MacMillan, J., McColl, E., Hale, C., & Bond, S. (1995). Comparison of focus group and individual interview methodology in examining patient satisfaction with nursing care. *Social Sciences in Health* 1, 206-219.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The Framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211(4481), 453–58.
- Tversky, A., Sattath, S., & Slovic, P. (1988). Contingent weighting in judgment and choice. *Psychological Review*, 95(3), 371–384. doi: <https://doi.org/10.1037/0033-295X.95.3.371>
- Wei, F., Wang, Y., & Klausner, M. (2012). Rethinking college students' self-regulation and sustained attention: Does text messaging during class influence cognitive learning? *Communication Education*, 61(3), 185–204. doi: <https://doi.org/10.1080/03634523.2012.672755>

VIII.

GLOSARIO

Barrera burocrática: exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que imponga cualquier entidad, dirigido a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que puedan afectar a administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.

Pronunciamiento o resolución firme: aquella resolución que ha sido consentida en primera instancia o confirmada en segunda instancia. En caso no se haya presentado ningún recurso de apelación o en su defecto, se presentó de manera extemporánea, se consiente la resolución. Por otro lado, si se presenta un recurso de apelación y es elevado el caso a segunda instancia, se emite una resolución donde se confirma la ilegalidad y/o carencia de razonabilidad de las barreras burocráticas declaradas por la Comisión.

Efectos generales: El artículo 8 del Decreto Legislativo n.º 1256 establece que la Comisión dispone la inaplicación con efectos generales cuando declara la ilegalidad de una barrera burocrática materializada en disposiciones administrativas. Cabe agregar, que la inaplicación opera a partir del día siguiente de publicado el extracto de la resolución emitida por la Comisión o la Sala, de ser el caso, en el diario oficial El Peruano.

Efectos particulares: El artículo 10º del Decreto Legislativo n.º 1256 establece que la Comisión dispone la inaplicación con efectos particulares a favor del denunciante cuando declara la ilegalidad y/o carencia de razonabilidad de una barrera burocrática materializada en actos administrativos y/o actuaciones materiales.

Modelo de regresión logística: Modelo estadístico que utiliza la función logit (función logística), con el propósito de estimar la probabilidad de que ocurra un evento con relación a ciertas variables.

IX.

ANEXOS

Anexo 1: Descripción de los grupos de evaluación

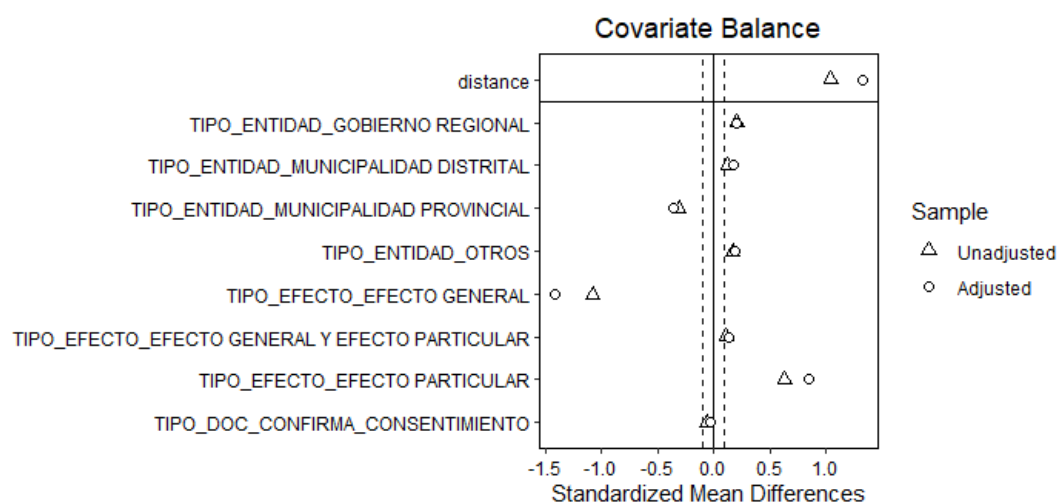
A nivel descriptivo, se muestra información relevante de ambos grupos (tratamiento y control), como el ámbito de gobierno de la entidad, zona de residencia, el tipo de barrera y su efecto general o particular.

Sobre el grupo de control, el 95% de investigaciones CEM pertenecen a gobiernos locales, mientras que solo el 5% a gobiernos regionales. Con relación a la zona de residencia, el grupo de tratamiento tuvo concentración en la zona urbana con un 100%. Sobre el impacto de la eliminación definitiva de las barreras burocráticas, el 56 % de investigaciones CEM estaban relacionados a barreras eliminadas con efectos generales.

Dentro del grupo de tratamiento, el 85% de investigaciones CEM pertenecen a gobiernos locales, mientras que solo el 11% a gobiernos regionales. En relación con la zona de residencia, el grupo de tratamiento también tuvo mayor concentración en la zona urbana con un 89%. Sobre el impacto de la eliminación definitiva de las barreras burocráticas, el 18% de investigaciones CEM estaban relacionados a barreras con efectos generales.

Característica / Grupo de evaluación	Grupo de Control	Grupo de Tratamiento
Zona de residencia	Urbano: 61 Rural: 0	Urbano: 54 Rural: 7
Ámbito de gobierno	Gobierno regional: 3 Municipalidad provincial: 43 Municipalidad distrital: 15	Gobierno Regional: 7 Municipalidad provincial: 32 Municipalidad distrital: 20 Otros: 2
Cantidad de barreras	201	106
Tipo de efecto de las barreras	Efecto general: 166 Efecto particular: 35	Efecto general: 31 Efecto particular: 75
Tipo de barrera	Desconocimiento: 19 Exigencias: 42 Requisitos: 84 Limitaciones: 12 Prohibiciones: 10 Suspensiones: 10 Cobros: 13 Plazo: 7 Calificaciones: 4	Desconocimiento: 22 Exigencias: 23 Requisitos: 15 Limitaciones: 10 Suspensiones: 6 Prohibiciones: 12 Cobros: 14 Plazo: 3 Calificaciones: 1

Anexo 2: Balance



Tanto los círculos como los triángulos representados en la imagen indican la diferencia entre los grupos, pero específicamente los círculos representan la diferencia después del ajuste. En un escenario ideal, después de realizar el emparejamiento mediante puntajes de propensión, la disparidad entre los grupos de control y tratamiento debería reducirse, y los círculos deberían ubicarse dentro del área delimitada por las líneas punteadas.

Como se puede observar, en el caso de la covariable relacionada con el tipo de entidad, las diferencias de las medias estandarizadas entre el grupo de control y el grupo de tratamiento están muy cerca. Asimismo, respecto a la covariable de tipo de documento de confirmación se muestra una mejora en el balance después del emparejamiento, con las diferencias reducidas y dentro del área limitada.

Por otro lado, para la covariable relacionada al tipo de efecto sí se observa un ligero aumento en la diferencia de medias de las covariables relacionadas al tipo de efecto general y particular. Se sugiere que para futuras intervenciones se pueda recopilar información de otras características relacionadas a las entidades y barreras burocráticas que puedan ser utilizadas como covariables.

Anexo 3: Estimación del impacto

Previo a la estimación y diseño del experimento, se efectuó el cálculo del poder estadístico y se obtuvo un valor del 100 %, en base a los siguientes datos:

Número de observaciones	Media del grupo de tratamiento	Media del grupo de control	Desviación estándar	Nivel de significancia
63	54	185	96	0.05

Esto se hizo con la finalidad de evaluar la viabilidad de investigación y asegurar una probabilidad alta de detectar diferencias o efectos significativos. Finalmente, tras obtener los puntajes de propensión y completar el emparejamiento, en el cual se utilizaron como covariables el tipo de entidad, el tipo de efecto de barreras y el tipo de documento de confirmación, se procede a estimar el impacto en el **tiempo de eliminación** mediante un modelo de regresión lineal:

Modelo 1: $Y = \rho + \beta \text{Tratamiento} + \varepsilon$

Y es el tiempo de eliminación

ρ es el intercepto

β es el impacto del tratamiento

T es la variable *dummy* que se emplea para identificar si es grupo de control o tratamiento

ε es el residuo

Anexo 4: Sobre los resultados

A continuación, de acuerdo con los siguientes resultados, se evidencia que la intervención tendría un impacto significativo en la reducción de tiempos de eliminación por parte de las entidades evaluadas en aproximadamente 170 días hábiles.

Resultados del modelo de tiempo de eliminación

Coeficientes	Estimado	Significancia
Intercepto	236.64	***
Grupo	-170.31	***

Es importante tener en cuenta que los resultados del presente documento consideran lo siguiente para cada grupo de evaluación:

- El grupo de tratamiento considera los casos en los que la fecha de ejecución obligatoria del mandato fuera posterior al inicio de la intervención conductual hasta abril de 2024.
- En cuanto al grupo de control, se seleccionaron casos en los que la fecha de ejecución obligatoria del mandato estuviera entre 2019 y antes del inicio de la intervención conductual.

Además, solo se toman en cuenta los casos en los que se dispone de información sobre la fecha de ejecución obligatoria del mandato para calcular el número de días laborables transcurridos desde esa fecha hasta el momento en que la entidad cumple con el mismo.

Cabe señalar que se realizó el análisis de impacto bajo otras técnicas distintas al *propensity score matching* (emparejamiento por distancia de Mahalanobis, ponderación por probabilidad inversa), obteniendo resultados similares. Finalmente, estos resultados se interpretan asumiendo el cumplimiento de los supuestos de homocedasticidad y normalidad.



**Secretaría Técnica Regional de Eliminación
de Barreras Burocráticas**

barrerasregionales@indecopi.gob.pe

Teléfono: (51-1) 224 7800 - Anexo 5801

WhatsApp Barreras: 950 403 285

<https://barreras.indecopi.gob.pe/>

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**

