

Agilización de los servicios para la primera infancia

El poder de la simplificación

Fionnuala O'Reilly

Consejera principal

Behavioural Insights Team

Londres (Reino Unido)

Louise Bazalgette

Vicedirectora de A Fairer Start

Nesta

Londres (Reino Unido)

Gran parte de los estudios de las ciencias del comportamiento se centran en la forma de comportarse de los individuos. Pero ¿qué ocurre con el comportamiento de los sistemas con los que interactúan esas personas? No es difícil encontrar ejemplos de sistemas gubernamentales que complican la vida a la ciudadanía, ya se trate de pedir citas médicas rutinarias (Madrian, 2014) o de solicitar subsidios para el cuidado infantil (Wood, 2021).

Está claro que hay que comprobar ciertos datos para garantizar que los recursos se asignen a quienes tienen derecho a ellos, pero cuando esas comprobaciones son tan tediosas que hay personas que dan por imposible el proceso, tal vez sea el momento de replantearse el sistema. En este artículo analizamos el modo en que afectan esos sistemas a las familias. En nuestra opinión, si queremos que los niños y las niñas empiecen sus vidas lo mejor posible, es imprescindible ofrecer a los padres y las madres sistemas simplificados.

Básicamente, el concepto de «terreno pantanoso» («*sludge*») es sinónimo de cargas excesivas (Sunstein, 2018).¹ Con frecuencia va acompañado de sesgos del comportamiento habituales como el sesgo del presente –queremos recibir recompensas lo antes posible– (O'Donoghue & Rabin, 1999);

la inercia –tendemos a mantener el *statu quo*– (Sautua, 2017); la sobrecarga de opciones –si nos ofrecen demasiadas posibilidades, nos cuesta decidir– (Scheibehenne y otros, 2010); y el sesgo del optimismo –sobrevaloramos la posibilidad de que se produzcan acontecimientos positivos– (Sharot, 2011). Para tener éxito, las empresas tienen que simplificar sus sistemas: saben que si algo resulta fácil, es más probable que lo hagamos y lo repitamos (Thaler, 2019). Resulta especialmente ilustrativo el caso de Amazon, que permite comprar un vigilabebés con un solo clic, por ejemplo.

«A las familias con hijas o hijos pequeños les resulta especialmente difícil abrirse paso en terrenos pantanosos».

A las familias con hijas o hijos pequeños les resulta especialmente difícil abrirse paso en terrenos pantanosos. Suelen dormir poco, hacen malabares entre el trabajo y las tareas domésticas y tienen que lidiar con todo lo que rodea a la primera infancia, desde los cólicos hasta las rabietas. En consecuencia, tienen menos «banda ancha cognitiva» o energía mental para afrontar procesos largos o complejos.

¹ Cass Sunstein explica este concepto en un breve vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=eBUsmxM5r0I>



Foto: Shutterstock

Y en el caso de los padres y las madres en situaciones socioeconómicas difíciles, a todo eso se le suma el estrés del día a día para cubrir necesidades inmediatas, como conseguir comida y gestionar las deudas o la precariedad habitacional (Mullainathan y Shafir, 2013). Estas necesidades tan inminentes hacen que los asuntos menos urgentes se pospongan. Recientemente se ha observado que las familias en situación de «escasez» –ya se trate

de inestabilidad financiera o de poco contacto social, con el sentimiento de soledad que ello conlleva– se perdían con más frecuencia la información que les enviaba el centro escolar durante la pandemia con respecto a las clases online, por ejemplo (Kalil y otros, 2022). El problema no era un desinterés por la educación de sus hijos e hijas, sino que se centraban en las necesidades inmediatas del día a día.



Además de suponer un gasto de tiempo y dinero, los procesos lentos y complejos también afectan a nuestra salud mental. Todo el mundo ha sentido alguna vez la frustración de no conseguir terminar un trámite por carecer de algún dato, no entender un formulario o, sencillamente, no tener tiempo. Estas experiencias pueden ser especialmente agotadoras para las familias más vulnerables de la sociedad.

«Para ayudar de verdad a las familias, hay que simplificar los procesos de principio a fin».

Simplificación y aceleración de los procesos

¿Qué se puede hacer para simplificar los sistemas que utilizan las familias? Muchas veces pensamos que necesitan recibir más información, cuando en realidad casi siempre es al revés. Para ayudar de verdad a las familias, hay que simplificar los procesos de principio a fin. Por ejemplo:

- reducir el tiempo de navegación y el número de clics necesarios para hacer algo online (como encontrar el formulario para solicitar prestaciones sociales para la infancia);
- garantizar que los procesos se puedan completar en un mismo momento (sin necesidad de esperar una confirmación para realizar los siguientes pasos); y
- utilizar siempre un lenguaje claro y conciso.

Numerosos gobiernos locales y nacionales ya están tomando medidas para simplificar sus sistemas. Por ejemplo, en el Reino Unido se están probando iniciativas como las siguientes.

- **Preasignación de citas.** Nesta, en colaboración con el Consejo de la Ciudad de York, rediseñó la forma de programar las citas para los controles rutinarios de salud y desarrollo que se ofrecen a las familias cuando el niño o niña cumple los 2 años. Antes, había que llamar para pedir cita después de recibir una carta de invitación. En una zona de la ciudad de York, se puso en marcha un proyecto piloto de preasignación de citas para que las familias solo tuviesen que llamar si querían cancelarla o cambiar de fecha. Según los primeros resultados, esta iniciativa favoreció que la mayoría de los niños y niñas acudieran a la cita en un plazo de un mes desde que las familias recibían la invitación, frente a la demora de 1 o 2 meses que se producía cuando era necesario llamar. La razón

puede ser que los padres y las madres no llaman de inmediato cuando reciben la carta porque tienen muchas otras cosas que hacer.

- **Uso de listas de comprobación.** En colaboración con HM Revenue & Customs, la autoridad fiscal nacional del Reino Unido, el [Behavioural Insights Team](#) (también conocido como «Nudge Unit») ha probado una nueva idea: incluir una lista de comprobación con los requisitos para solicitar online el «cuidado infantil libre de impuestos» en la carta que se envía a las familias que tienen derecho a ello, para comprobar si así mejoraban las tasas de solicitud con respecto a cuando se enviaba solo información general sobre el programa. Se ha observado que, con la lista de comprobación, la cantidad de solicitudes enviadas ha aumentado en un 10 % (HM Revenue & Customs, 2018).

Como se aprecia en estos ejemplos, si se diseñan los procesos de forma inteligente teniendo en cuenta los

factores que ya consumen energía de las familias, se logran beneficios concretos, como que una mayor cantidad de niños y niñas acudan a los servicios de salud en el momento oportuno y que más familias reciban las ayudas económicas a las que tienen derecho. Si vamos un paso más allá y exigimos a las agencias gubernamentales que realicen «auditorías» para cuantificar y catalogar el coste que tienen los procesos administrativos pantanosos, podríamos descubrir cuánto tiempo pasan los padres y las madres tratando de abrirse paso en esos sistemas, un tiempo precioso que podrían dedicar a disfrutar de la familia (Sunstein, 2018).

Las ideas que sugerimos suponen cambios relativamente pequeños y debería ser posible aplicarlas por un coste mínimo. Hacemos un llamamiento a todas las agencias gubernamentales para que averigüen qué pequeños cambios hacer en sus procesos para simplificarlos, lo cual será una gran ayuda para la infancia y las familias.

➤ Este artículo está disponible en espacioparalainfancia.online/2022-26

Bibliografía

HM Revenue & Customs. (2018). *Increasing the uptake of government childcare offers: A report from the Behavioural Insights Team*. Research report 524. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/864164/HMRC_research_report_524_-_Increasing_the_uptake_of_government_childcare_offers.pdf

Kalil, A., Mayer, S., & Shah, R. (2022). *Scarcity and Inattention*. University of Chicago, Becker Friedman Institute for Economics Working Paper, no. 2022-76. https://bfi.uchicago.edu/wp-content/uploads/2022/06/BFI_WP_2022-76.pdf

Madrian, B. C. (2014). Applying insights from behavioral economics to policy design. *Annual review of economics*, 6, 663–688. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-080213-041033>

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Macmillan.

O'Donoghue, T., & Rabin, M. (1999). Doing it now or later. *American economic review*, 89(1), 103–124.

Sautua, S. I. (2017). Does uncertainty cause inertia in decision making? An experimental study of the role of regret aversion and indecisiveness. *Journal of economic behavior & organization*, 136, 1–14.

Scheibehenne, B., Greifeneder, R., & Todd, P. M. (2010). Can there ever be too many options? A meta-analytic review of choice overload. *Journal of consumer research*, 37(3), 409–425.

Sharot, T. (2011). The optimism bias. *Current biology*, 21(23), R941–R945.

Sunstein, C. R. (2018). Sludge and ordeals. *Duke law journal*, 68(8), 1843–1883.

Thaler, R. H. (2019). *Misbehaving*. Editora Intrínseca.

Wood, M. (2021). Childcare costs and Universal Credit: Awareness, affordability, and the challenge of an embedded system. *Journal of poverty and social justice*, 29(2), 203–220.