

Dr. Armenio Pérez Martínez
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de
Guayaquil
aperezm@ulvr.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-9491-6938>

Dra. Aimara Rodríguez Fernández
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de
Guayaquil
airodriguez@ulvr.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6654-2588>

Sapientia Technological Instituto Tecnológico
Superior Almirante Illingworth, Ecuador
ISSN-e: 2737-6400
Periodicidad: Semestral
Número Especial Junio 2024
sapientiatechnological@atec.edu.ec

Recepción: **11 marzo 2024**
Aprobación: **11 abril 2024**

DOI: <https://doi.org/10.58515/edesp1spt02>



Atribución/Reconocimiento-NoComercial-
CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional CC
BY-NC-SA 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Resumen: La educación superior en Ecuador requiere que se apliquen políticas conductuales para lograr el cumplimiento de su encargo social: la formación de las futuras generaciones. El objetivo de la presente investigación es diseñar una unidad de economía conductual en una institución de educación superior, que permita atender las situaciones de fricción, tanto en los clientes internos, como en los estudiantes. La metodología que se emplea es de tipo cualitativa, enfatizando en la revisión bibliográfica y el análisis de casos de éxito previos. Los resultados permiten el diseño de una unidad de economía conductual en una institución de educación superior a partir del alineamiento estratégico con los objetivos de la institución. Como conclusiones se resalta la importancia de la creación y puesta en funcionamiento de este tipo de unidades en las instituciones de educación superior.
Palabras clave: universidad, gestión, indicadores educativos, participación social.

Abstract: Higher education in Ecuador requires behavioral policies to be applied to achieve the fulfillment of its social mission: the training of future generations. The objective of this research is to design a behavioral economics unit in a higher education institution, which allows addressing friction situations, both in internal clients and in students. The methodology used is qualitative, emphasizing the bibliographic review and the analysis of previous success cases. The results allow the design of a behavioral economics unit in a higher education institution based on strategic alignment with the institution's objectives. As conclusions, the importance of the creation and implementation of this type of units in higher education institutions is highlighted.

Keywords: Universities, management, educational indicators, social participation

Introducción

La sociedad se transforma a una velocidad supersónica y manifiesta comportamientos complejos. Las universidades (IES), como centros de formación del conocimiento y agentes de cambio social, tienen la responsabilidad de incorporar esta nueva perspectiva a la formación de sus estudiantes. La creación de una unidad de economía conductual dentro de la universidad se convierte en un imperativo para la formación integral del profesional del siglo XXI.

En un mundo cada vez más complejo y dinámico, la economía conductual (EC) emerge como una disciplina fundamental para comprender las decisiones que toman los individuos en diferentes contextos. Esta área de estudio combina la economía tradicional con la psicología, la sociología y otras ciencias sociales para analizar los factores que influyen en el comportamiento humano, más allá de los supuestos racionales del homo economicus.

La creación de una unidad de economía conductual en la universidad es una iniciativa necesaria y estratégica que permitirá a la institución formar profesionales integrales, capaces de comprender y analizar el comportamiento humano en un mundo cada vez más complejo. También, porque contribuye a la satisfacción de las autoridades, docentes y trabajadores de servicios de la IES.

La importancia de una unidad de economía conductual (UEC) en la universidad se justifica por las siguientes razones:

- **Relevancia de la economía conductual:** La economía conductual es una disciplina con un alto potencial para mejorar la comprensión del comportamiento humano en diversos ámbitos, como la economía, la política, la salud, la educación y el marketing.
- **Necesidad de formación integral:** Los profesionales del siglo XXI necesitan comprender los factores que influyen en la toma de decisiones para desenvolverse con éxito en un mundo complejo. La economía conductual les proporciona herramientas para analizar e interpretar el comportamiento humano en diferentes contextos.
- **Beneficios para la universidad:** La creación de una unidad de economía conductual fortalecerá la imagen de la universidad como institución innovadora y comprometida con la formación integral de sus estudiantes.
- **Potencial de investigación:** La unidad de economía conductual puede convertirse en un centro de investigación de referencia en la región, atrayendo a estudiantes, investigadores y profesionales de diferentes áreas.

El objetivo de esta investigación es diseñar una unidad de economía conductual en una institución de educación superior, que permita atender las situaciones de fricción, tanto en los clientes internos, como en los estudiantes.

Materiales y métodos

El diseño metodológico ha sido diseñado para cumplir con el objetivo propuesto en la actual investigación. También posibilita la comunicación de los resultados científicos a la comunidad académica. Ha sido seleccionado el paradigma cualitativo para realizar la pesquisa, tomando en consideración sus potencialidades para la búsqueda y análisis de la información, la veracidad científica y el compromiso ético.

Se utiliza una perspectiva analítica, interpretativa y crítica sobre un tema específico (Guevara, 2016), en este caso la gestión de la IES, garantizando las propuestas teórico-metodológica que se realiza tenga un respaldo teórico, fidelidad hacia la lógica del fenómeno estudiado (Mondragón et al., 2017).

La recogida de información a partir del análisis de la bibliografía seleccionada de bases de datos de reconocimiento académico. La identificación de las posturas teóricas y las experiencias prácticas relacionadas con las UEC se realizó a partir del análisis sistemático de la información, utilizando unidades de análisis cualitativas. Con posterioridad se empleó la síntesis para elaborar con un punto de vista interpretativo, una novedosa perspectiva integradora de las categorías analizadas, lo cual posibilitó integrar la teoría sobre estos conceptos (Zuppone, 2018). Además, se proponen espacios de abordaje metodológico interpretativo de la realidad estudiada.

Resultados y Discusión

Esta investigación se enfoca en la creación de una unidad de economía del comportamiento (UEC) en una institución educativa de enseñanza superior.

En primer lugar, es importante aclarar que las instituciones de educación superior (IES) en Ecuador son sin fines de lucro, contrario a la realidad que presentan otros países como España. Por esta razón, los principales indicadores clave de rendimiento (KPIs) de la IES están relacionados con la captación, retención y satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas (Hortal, 2023; Pérez, 2021).

Teniendo esta idea presente, se han seleccionado de los 5 objetivos estratégicos de la institución los dos a los que, en primer lugar, trataría de impactar con la nueva UEC:

1. Incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones de la universidad: Este objetivo busca una mejora del quehacer diario interno u operacional de la Universidad (sostenibilidad operacional). Este comprende tanto los procesos de apoyo como los procesos gobernantes o de toma de decisión.

2. Diversificar las fuentes de financiamiento sostenibles: Este objetivo está orientado a la sostenibilidad financiera de la institución, la cual actualmente depende de dos fuentes de recursos que son los aranceles pagados por los estudiantes y el cofinanciamiento recibido por parte del Estado. En tal sentido, es crítico pensar en la diversificación de estas fuentes debido al tipo de planteamiento estratégico expuesto a lo largo de este documento (costo y diferenciación) y que con una adecuada diversificación se puede contribuir a esa sostenibilidad de largo plazo.

Proyecto de creación de una UEC

La creación de UEC se ha convertido en una acción estratégica muy importante para gobiernos, instituciones públicas y privadas. Se considera que los beneficios que se han observado superar las limitaciones que han surgido en el proceso, si bien existen deficiencias que aún se presentan, tanto en el funcionamiento de las UEC como en los resultados de sus aplicaciones

La decisión de crear una UEC en una IES es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos propuestos, facilitar la toma de decisiones, influir en las buenas prácticas de las partes interesadas, informatizar y aplicar las nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones, así como la inteligencia artificial, entre otros factores. La voluntad estratégica del máximo órgano colegiado de la IES y el máximo órgano de financiamiento de la IES garantizarán la creación y el óptimo funcionamiento de la UEC, si bien, existen factores de la cultura organizacional que pudieran entorpecer su realización.

1. Los objetivos estratégicos de la unidad BE y cómo estos se alinean con KPIs de la empresa.

Para analizar la relación entre los objetivos de la UEC y los KPIs de la IES seleccionadas se ha procedido a crear una matriz de impactos cruzados entre ambos objetivos, valorando el posible resultado a corto, mediano y largo plazo de los primeros sobre los segundos. La matriz de impactos cruzados se muestra en la tabla 1.

Tabla 1*Matriz de impactos cruzados*

OBJETIVOS	KPIs institucionales	
	1. Incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones de la universidad	2. Diversificar las fuentes de financiamiento sostenibles
Objetivos particulares UEC		
Realizar intervenciones conductuales para promover comportamientos en los estudiantes, docentes y trabajadores de servicios que disminuyan el gasto en servicios básicos	ALTO	MEDIO
Aplicar intervenciones conductuales que fomenten el pago puntual de los estudiantes	MEDIO	ALTO
Aplicar intervenciones conductuales que faciliten el proceso de inscripción y registro de manera individual en el proceso de matrícula de la institución	ALTO	ALTO
Aplicar intervenciones conductuales que faciliten el proceso de inscripción y registro para otras instituciones con convenios (colegios, empresas, ONGs, bancos, etc.)	ALTO	ALTO

Nota: Elaboración propia

El público objetivo hacia el que va dirigido las intervenciones que se diseñen en la nueva UEC son las siguientes:

- Realizar intervenciones conductuales para promover comportamientos en los estudiantes, docentes y trabajadores de servicios que disminuyan el gasto en servicios básicos: estudiantes, docentes, trabajadores de servicios y autoridades. Se analizan comportamientos que influyen en el aumento de los costos de limpieza, electricidad, agua potable, generación de desechos.
- Aplicar intervenciones conductuales que fomenten el pago puntual de los estudiantes: estudiantes, administrativos. Se facilita la gestión de cobro a través del uso de canales digitales, turnos, organización de las colas de pago, etc.
- Aplicar intervenciones conductuales que faciliten el proceso de inscripción y registro de manera individual en el proceso de matrícula de la institución: Público en general interesado en matricularse. Se disminuyen los pasos (por tanto, el tiempo del trámite) de inscripción, se personaliza el proceso, se asiste al estudiante.
- Aplicar intervenciones conductuales que faciliten el proceso de inscripción y registro para otras instituciones con convenios (colegios, empresas, ONGs, bancos, etc.): Instituciones que realizan convenios y que se interesan por matricular a sus estudiantes, colaboradores, o familiares beneficiados, haciendo más simple el proceso.

2. El equipo de la unidad y las responsabilidades / tareas que tendrá a cargo cada miembro.

El equipo de la UEC estará conformado por un responsable, un diseñador de estrategias y 3 investigadores, como se muestra en la figura 1. Sin embargo, es oportuno señalar que con el decursar del tiempo es deseable que se incremente un estratega / diseñador y, al menos, un investigador más. En las IES hay potencialidades en el caso de los investigadores y se pueden separar mejor según su área de conocimiento en investigadores cuantitativos y cualitativos. Aunque en el organigrama de la figura 1 no se diferencia qué tipo de investigador será, esto se debe a que habría que definir el tipo de proyectos iniciales. Sin embargo, habrá representación de cada uno de los tipos de investigadores.

Las principales responsabilidades que tendría cada uno de los integrantes del equipo son:

- Líder: tiene como responsabilidad la totalidad de la UEC, es quién articula las relaciones con las áreas funcionales de la IES, valora la introducción de las alternativas de solución enfocada a las ciencias del comportamiento, nivela las expectativas con los directivos de la IES, actúa como filtro con los demás departamentos de la organización, planifica el tiempo de las intervenciones, así como su posibilidad o no de escalar, establece las prioridades de solución del problema, planifica y organiza la capacitación hacia el resto de la organización. Posee conocimiento general de economía del comportamiento, es carismático y con habilidades comunicativas.
- Estratega / diseñador: dirige las fases de descubrimiento (primera fase) y diseño (tercera fase) dentro del proceso de aplicación de la economía del comportamiento, es

capaz de declarar una definición del comportamiento esperado, comprende y define el reto de comportamiento relacionado con los KPIs de la organización, por ende, conoce de ciencias del comportamiento y de ciencias administrativas. Tiene amplio conocimiento de economía del comportamiento.

- Investigadores (cualitativo): codirige la fase de diagnóstico (segunda fase). Posee conocimientos profundos sobre la aplicación de las metodologías cualitativas, comprende los desafíos relacionados con la individualidad del comportamiento, domina los cuestionarios y las entrevistas como técnicas de la investigación. Apoya la etapa de evaluación (cuarta fase) con su conocimiento, retroalimenta sobre el proceso.
- Investigadores (cuantitativo): codirige la fase de diagnóstico (segunda fase). Posee conocimientos profundos sobre la aplicación de las metodologías cuantitativas, domina herramientas del análisis de datos estadístico. Establece el plan de análisis para el análisis de datos. Contribuye en el diseño de presentaciones. Apoya la etapa de evaluación (cuarta fase) con su conocimiento, retroalimenta sobre el proceso.

Figura 1

Organigrama de la UEC de la institución de educación superior.



Nota: Elaboración propia.

3. Plan operativo general:

El plan operativo general de la UEC se encuentra estrechamente relacionado con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI). La UEC se subordina en la estructura institucional al rectorado de la organización.

Sus objetivos son:

- Realizar intervenciones conductuales para promover comportamientos en los estudiantes, docentes y trabajadores de servicios que disminuyan el gasto en servicios básicos.
- Aplicar intervenciones conductuales que fomenten el pago puntual de los estudiantes.

- Aplicar intervenciones conductuales que faciliten el proceso de inscripción y registro de manera individual en el proceso de matrícula de la institución.
- Aplicar intervenciones conductuales que faciliten el proceso de inscripción y registro para otras instituciones con convenios (colegios, empresas, ONGs, bancos, etc.).

Realiza un informe con periodicidad mensual al rectorado, exponiendo los avances, limitaciones y necesidades, sobre todo reuniones con personal y estudiantes, acceso a información de contratos y convenios con proveedores y otras partes interesadas.

Las acciones a corto plazo que se requieren realizar son:

- Definición del equipo de trabajo y roles.
- Definición de espacio físico y recursos con que se contarán.
- Presentación al ápice estratégico de la organización.
- Establecimiento de áreas con relaciones funcionales para el desarrollo de los proyectos

Las acciones a mediano plazo que se requieren realizar son:

- Presentación de proyecto para aumentar la cantidad de estudiantes que matriculan (enfocado a estudiantes continuantes que se matriculan cada semestre).
Determinación clara de los pasos del proyecto de intervención. Enfoque hacia comportamientos que faciliten la matrícula del estudiante cada semestre.
Establecimiento de estrategia de recogida de datos cuantitativos y cualitativos.
Diseño de alternativas de intervención conductuales.
- Presentación de proyecto para disminuir los pasos para el proceso de matriculación (enfocado a estudiantes de nuevo ingreso). Determinación clara de los pasos del proyecto de intervención. Enfoque en la zona de fricción con el potencial estudiante. Establecimiento de estrategia de recogida de datos cuantitativos y cualitativos. Diseño de alternativas de intervención conductuales.
- Presentación de proyecto para elevar la cantidad de matriculados de instituciones con convenios (enfocado a los colegios y otras instituciones con convenios que permiten descuentos y becas). Determinación de los puntos de fricción con las partes interesadas. Establecimiento de estrategia de recogida de datos cuantitativos y cualitativos. Diseño de alternativas de intervención conductuales.
- Presentación de proyecto para disminuir los gastos institucionales (enfocado a docentes, personal de servicios y directivos). Determinación de principales servicios con potencial de disminución de gastos. Establecimiento de estrategia de recogida de datos cuantitativos y cualitativos. Diseño de alternativas de intervención conductuales.

Las acciones a largo plazo que se requieren realizar son:

- Presentación a las autoridades y demás partes interesadas de los resultados parciales/finales de los cuatro proyectos.
- Toma de decisiones sobre intención de escalar.
- Determinación de nuevas acciones de corrección en los cuatro proyectos.
- Selección de nuevas áreas de interés de intervención para generar nuevos proyectos.
- Establecimiento de vínculos con otras instituciones públicas y privadas para realizar acciones de consultoría, capacitación e intervención.

Conclusiones

En este trabajo se enfatiza en la importancia de crear una unidad de economía conductual en una IES con el fin de solucionar sus problemáticas actuales y futuras con el empleo de las ciencias del comportamiento. Se señala el valor de la aplicación de este tipo de intervenciones en otros sectores como la salud, el bancario, el fiscal, etc.

Además, se apreció la factibilidad de realizar la UEC en la IES sin la necesidad de inversiones financieras, así como la importancia de alinear los objetivos de la UEC con los KPIs de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Guevara, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Folios*, (44), 165179. <https://www.scielo.org.co/pdf/folios/n44/n44a11.pdf>
- Hortal, A. (2023). Combatiendo la violencia de género a través de políticas públicas conductuales: alcances y limitaciones. *Retos. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 13(25), 63-77. <https://doi.org/10.17163/ret.n25.2023.05>
- Mondragón, L., Jiménez, J. A., Meza, D. M. y Sosa, L. (2017). Regulación y autorregulación de las prácticas éticas en la publicación científica. *Salud mental*, 40(5), 227-234. <https://www.redalyc.org/journal/582/58254203007/>
- Pérez, A (2021). ¿Es transferible el conocimiento de Economía Conductual a investigaciones sobre pobreza? *Behavior & Law Journal*, 7(1), 78-85. <https://doi.org/10.47442/blj.v7.i1.81>
- Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. (2022). Planeación Estratégica del Desarrollo Institucional (PEDI) 2022-2026. <https://www.ulvr.edu.ec/universidad/quienes-somos>
- Zuppone, R. (2018). La vida propia del experimento: un análisis crítico de la autonomía de la experimentación y su relación con la constitución y la justificación de la evidencia empírica. *Revista Latinoamericana de Filosofía*, 37(2), 213-238. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-73532011000200003&script=sci_abstract