

¿De veras crees que tú decides?
Cómo la economía conductual está
cambiando nuestro entendimiento de los
actos de consumo

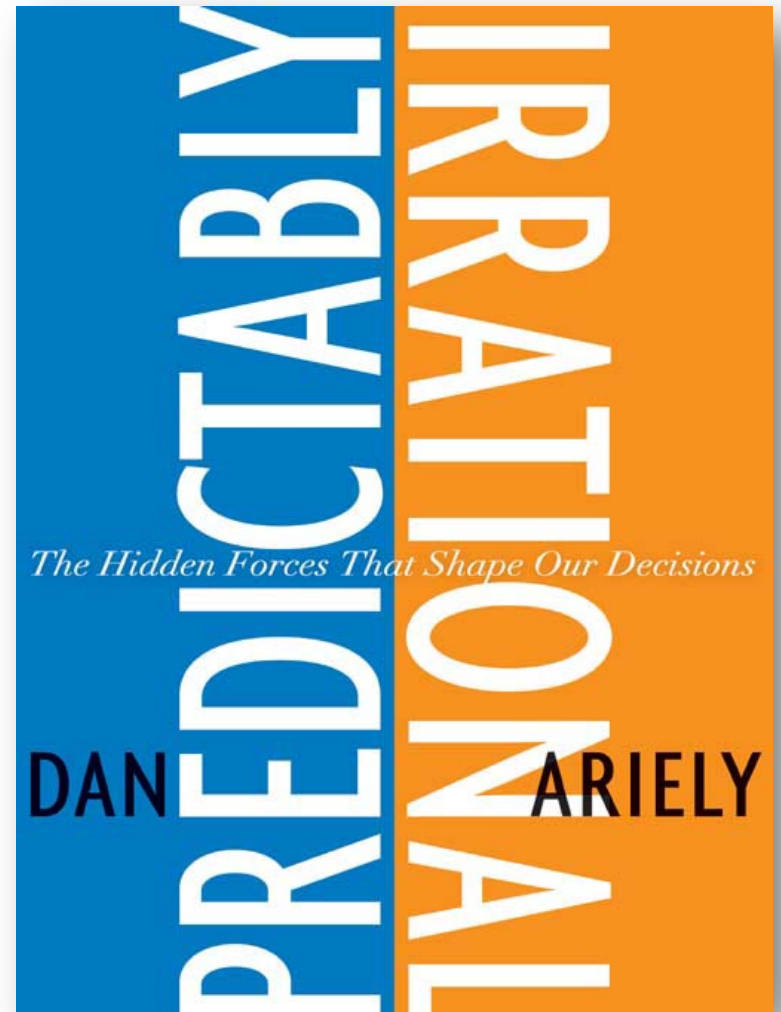
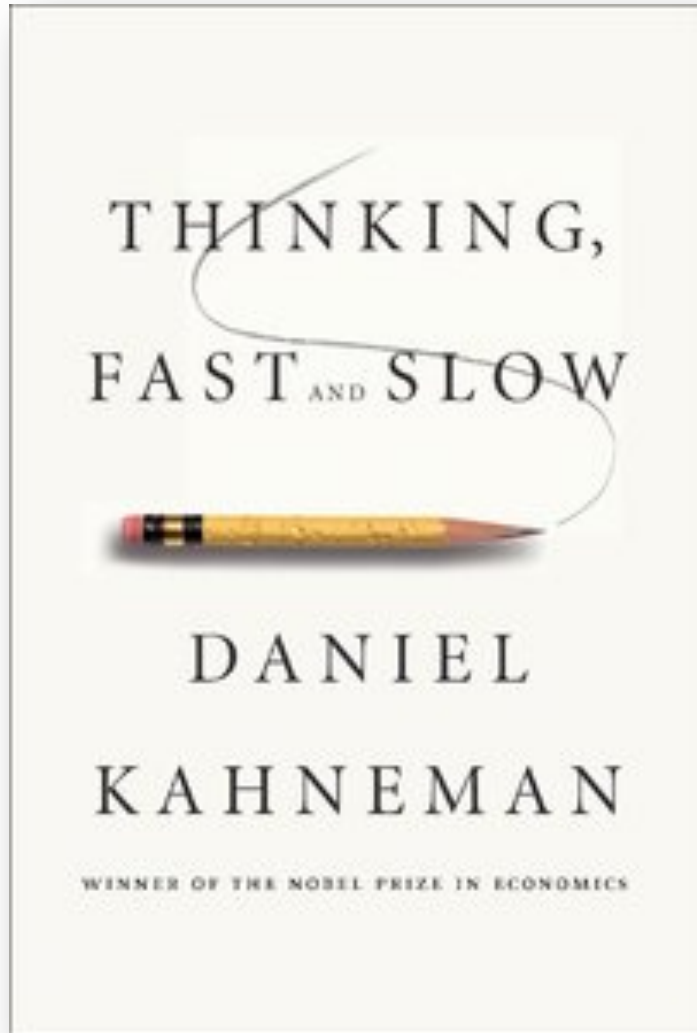
2ª Conferencia Uruguaya
de Investigación de Mercados



¿A QUÉ TE SUENA LA “ECONOMÍA CONDUCTUAL”?

ECONOMIA CONDUCTUAL:

El estudio de las influencias emocionales,
cognitivas y sociales en la conducta de toma de
decisiones económicas



Pensamiento económico tradicional...

- La gente toma caminos racionales para guiar sus decisiones económicas (p.e. sus consumos)
- Somos, o queremos ser ECONS – maximizar beneficios al tiempo que se minimizan costos



...frente al pensamiento económico conductual

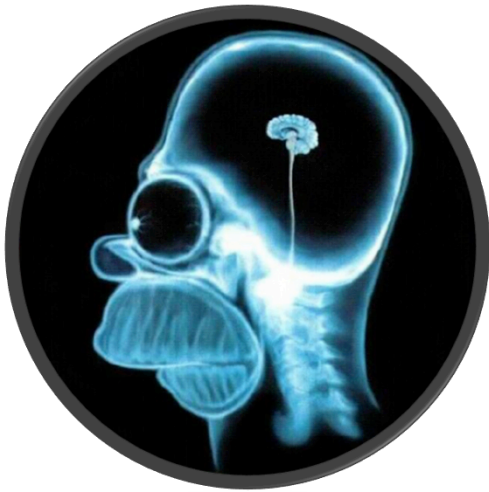
- Buena parte de la decisión se sustenta en irracionalidades y corazonadas, emociones e influencia de otros
- Escoger por latida o impulso, en estado emocional intenso



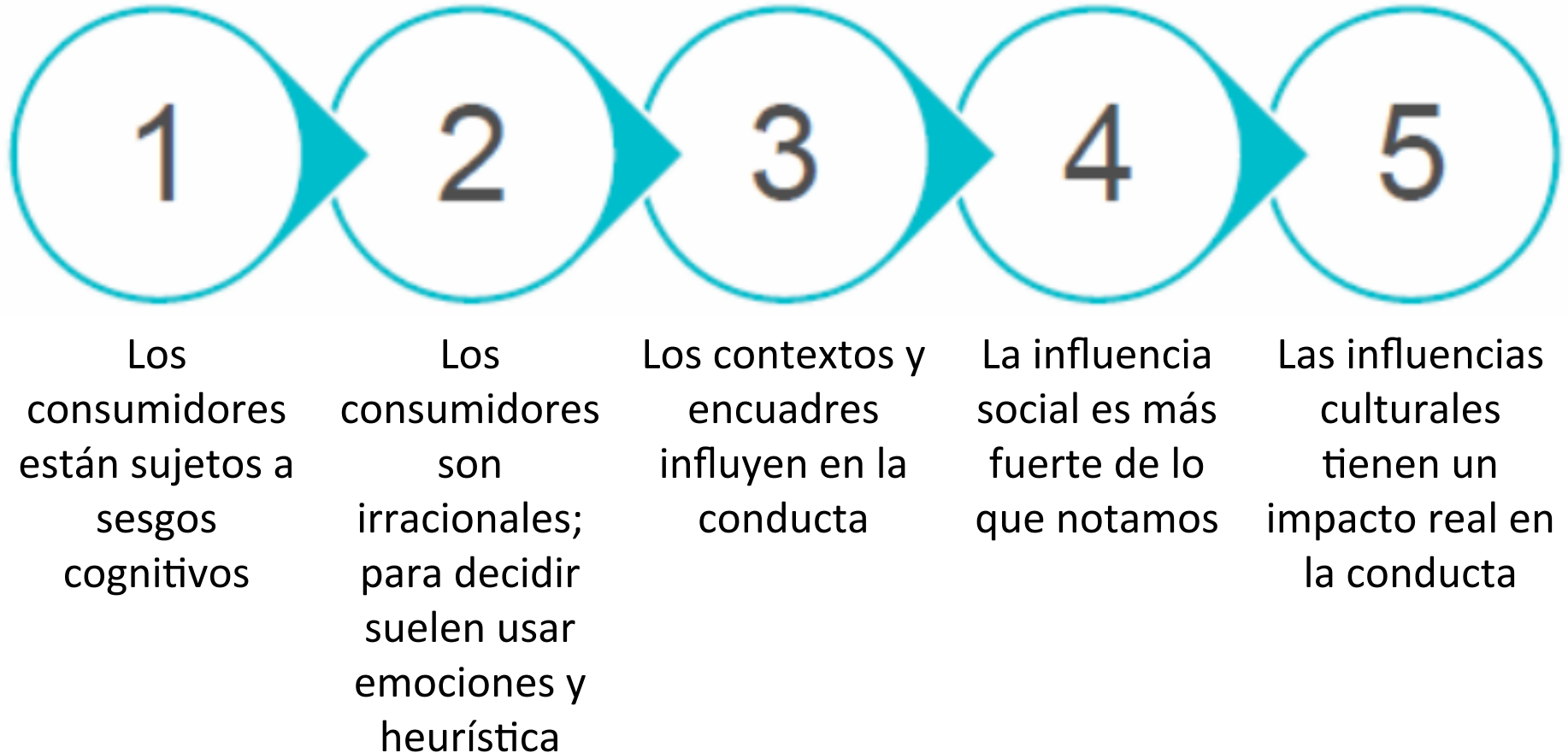


*Today we now that consumers are more like
Homer Simpson than Mr. Spock*

Dan Hill. Sensory Logic



La cadena de consecuencias



Fuente: Sue Bell and Suzanne Burdon. NewMR BE Event. April, 2012

¿De verás crees que tú decides?
CEISMU. Noviembre 15, 2012 - 8 -

Conceptos y principios centrales de la economía conductual

1. Dos sistemas de operación del cerebro
2. Preminencia, Anclaje y Encuadramiento
3. Mentalidad de horda y conformidad
4. Elección
5. Procesamiento subjetivo de evidencias

Los dos sistemas de operación del cerebro, según Kahneman

Sistema 1

- Rápido
- Implícito
- Experimentador
- Instintivo
- Emocional
- Metafórico
- Inconsciente

Sistema 2

- Lento
- Explícito
- Analítico
- Esforzado
- Cognitivo
- Proposicional
- Consciente

*We are to thinking as cats are to swimming..
we can do it if we have to*

Daniel Kahneman

Ejemplos de los dos sistemas

Sistema 1

- Cara de disgusto al ver un rostro horrible
- Calcular $2+2$
- Manejar en un camino vacío
- Detectar que un objeto es más grande que otro
- Completar la frase pan y...

Sistema 2

- Distinguir la voz de una persona en un salón repleto
- Llenar una declaración de impuestos
- Caminar a paso más veloz que de costumbre
- Comparar el valor de compra de dos lavadoras
- Buscar a una mujer canosa

Un bat y una pelota costaron \$110 en total. El bat costó \$100 más que la pelota.
¿Cuánto costó la pelota?

Un bat y una pelota costaron \$110 en total. El bat costó \$100 más que la pelota.
¿Cuánto costó la pelota?

	100		5
(más) +	10	5+100	105
	110		110

Un bat y una pelota costaron \$110 en total. El bat costó \$100 más que la pelota.
¿Cuánto costó la pelota?

“La gente está acostumbrada a no pensar demasiado y suelen conformarse con un juicio plausible que les venga rápidamente a la mente”

Daniel Kahneman

Preminencia

Arturo es inteligente – eficiente – impulsivo –
crítico – caprichoso – envidioso

Héctor es envidioso – caprichoso – crítico –
impulsivo – eficiente – inteligente

Anclaje



Elección

OPINION	Welcome to The Economist Subscription Centre Pick the type of subscription you want to buy or renew. <input type="checkbox"/> Economist.com subscription - US \$59.00 One-year subscription to <i>The Economist</i> and online access to <i>The Economist</i> since 1997. <input type="checkbox"/> Print subscription - US \$125.00 One-year subscription to <i>The Economist</i> . <input type="checkbox"/> Print & web subscription - US \$125.00 One-year subscription to <i>The Economist</i> and online articles from <i>The Economist</i> .	
WORLD		
BUSINESS		
FINANCE & ECONOMICS		
SCIENCE & TECHNOLOGY		
PEOPLE		
BOOKS & ARTS		
MARKETS & DATA		
DIVERSIONS		

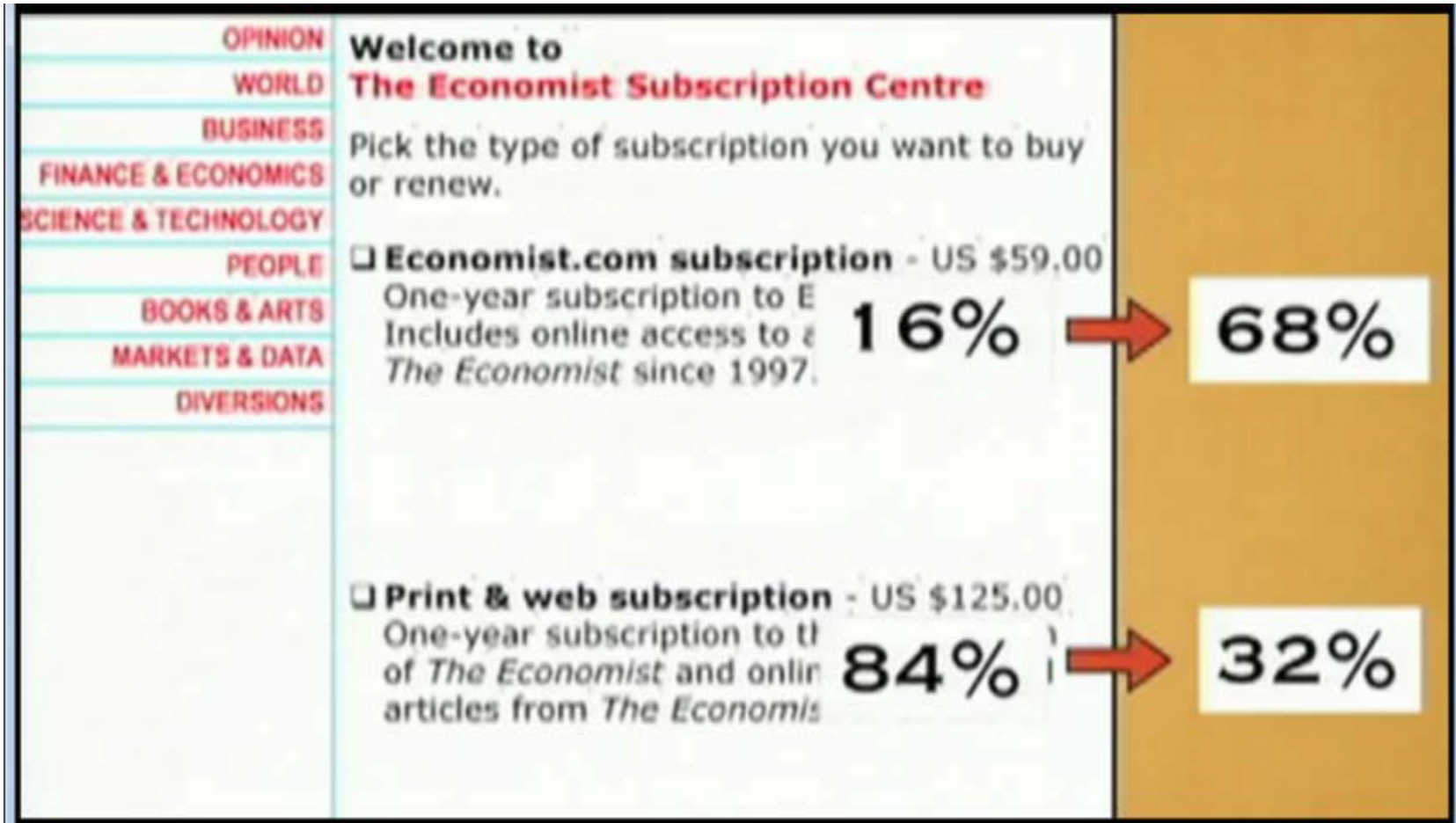
Elección



Fuente: Stephen Phillips • Abigail Hill

¿De verás crees que tú decides?
CEISMU. Noviembre 15, 2012 - 19 -

Elección



Fuente: Stephen Phillips • Abigail Hill

¿De verás crees que tú decides?
CEISMU. Noviembre 15, 2012 - 20 -

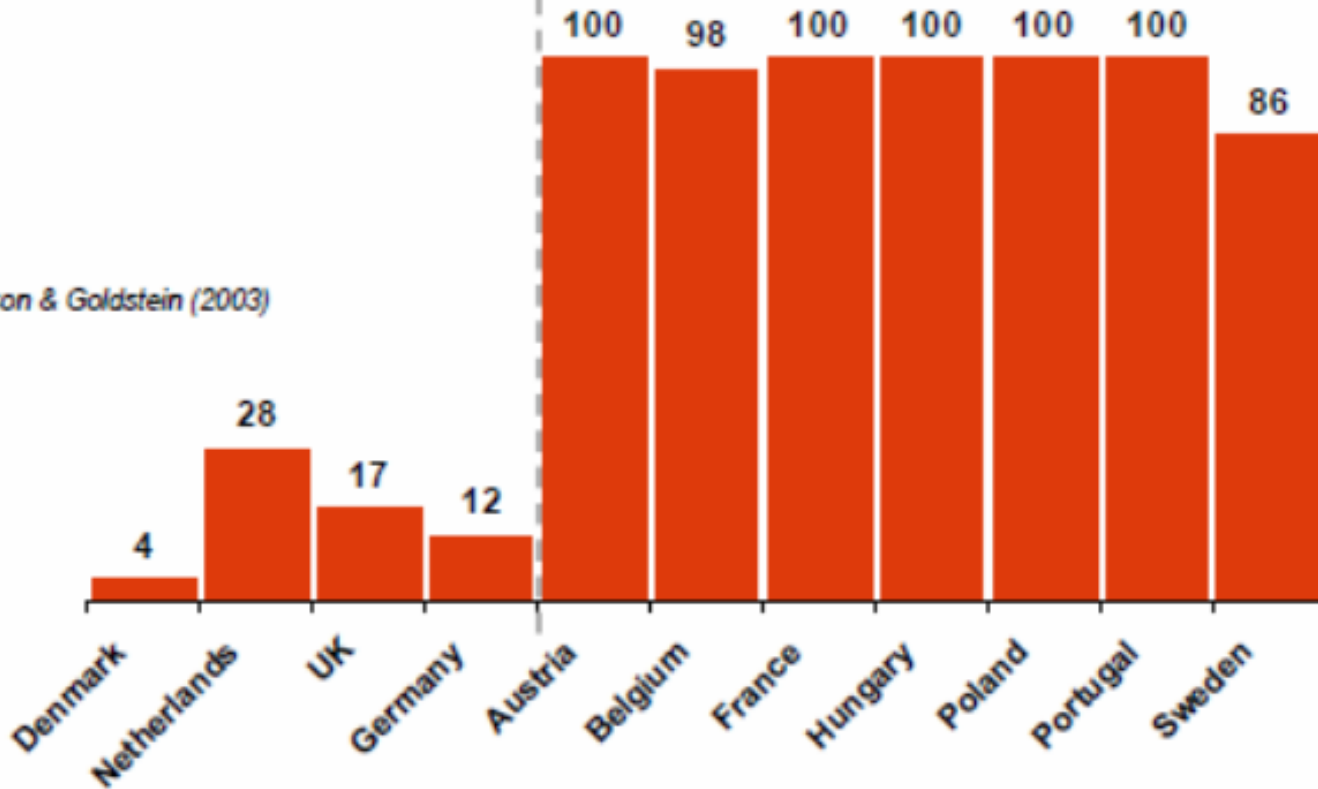
Elecciones forzadas...

% of drivers donating organs

Tick the box if you want to participate in the organ donor programme

Tick the box if you don't want to participate in the organ donor programme

Johnson & Goldstein (2003)



BE en Acción: el nudge

La dieta Google

BE en acción (nudge): creación de contextos en la Dieta Google

APRENDIZAJE	PRÁCTICA
Tendemos a llenar los platos con lo primero que vemos	Las ensaladas ocupan el primer (y preferente) lugar

BE en acción (nudge): creación de contextos en la Dieta Google

APRENDIZAJE	PRÁCTICA	
Asociamos ciertos colores con lo permitido y lo prohibido	ETIQUETAS VERDES Para los alimentos saludables	ETIQUETAS ROJAS Para las indulgencias

BE en acción (nudge): creación de contextos en la Dieta Google

APRENDIZAJE	PRÁCTICA
En la comida usamos vista directa más que periférica	El agua se coloca a nivel de la vista (subió el consumo en 47%)

BE en acción (nudge): creación de contextos en la Dieta Google

APRENDIZAJE	PRÁCTICA
Seguimos ejemplos (conducta de horda)	Se eligen platos más pequeños al poner letreros que lo recomiendan visualmente

BE en acción (nudge): creación de contextos en la Dieta Google

APRENDIZAJE	PRÁCTICA
Comemos con la vista	Reducción del consumo de M&Ms al colocarlos en envases opacos

Grupo 1

Piensa en una noche que tienes hambre. Llegas a tu casa y te encuentras todo lo necesario para hacerte un rico sandwich.

Lo puedes ver. Dos tapas de pan ricamente tostado y calientito encerrando un delicioso relleno

Lo puedes oler. Huele a una combinación de ingredientes.

Se te hace agua la boca

Grupo 2

Te levantas una mañana de un día que tienes un compromiso muy importante. Afortunadamente ves que tu prenda favorita está en el closet recién lavada, colgada, perfectamente planchada

Ya puedes imaginarte cómo te va a quedar. Te hace resaltar tu persona

Huele a limpio, rico. Es un olor agradable, acogedor y que te da seguridad

Completa esta palabra

J A _ Ó N

Sentiment Analysis symposium

November 9, 2011
San Francisco, California

Sentiment Analysis Symposium

May 8, 2012
New York, NY

Sentiment Analysis Symposium

October 30, 2012
San Francisco, California



*The only purpose of “customer service”...
is to change feelings*

Seth Godin

Las nuevas capitánías empresariales

CEO

CFO

CMO

CHO

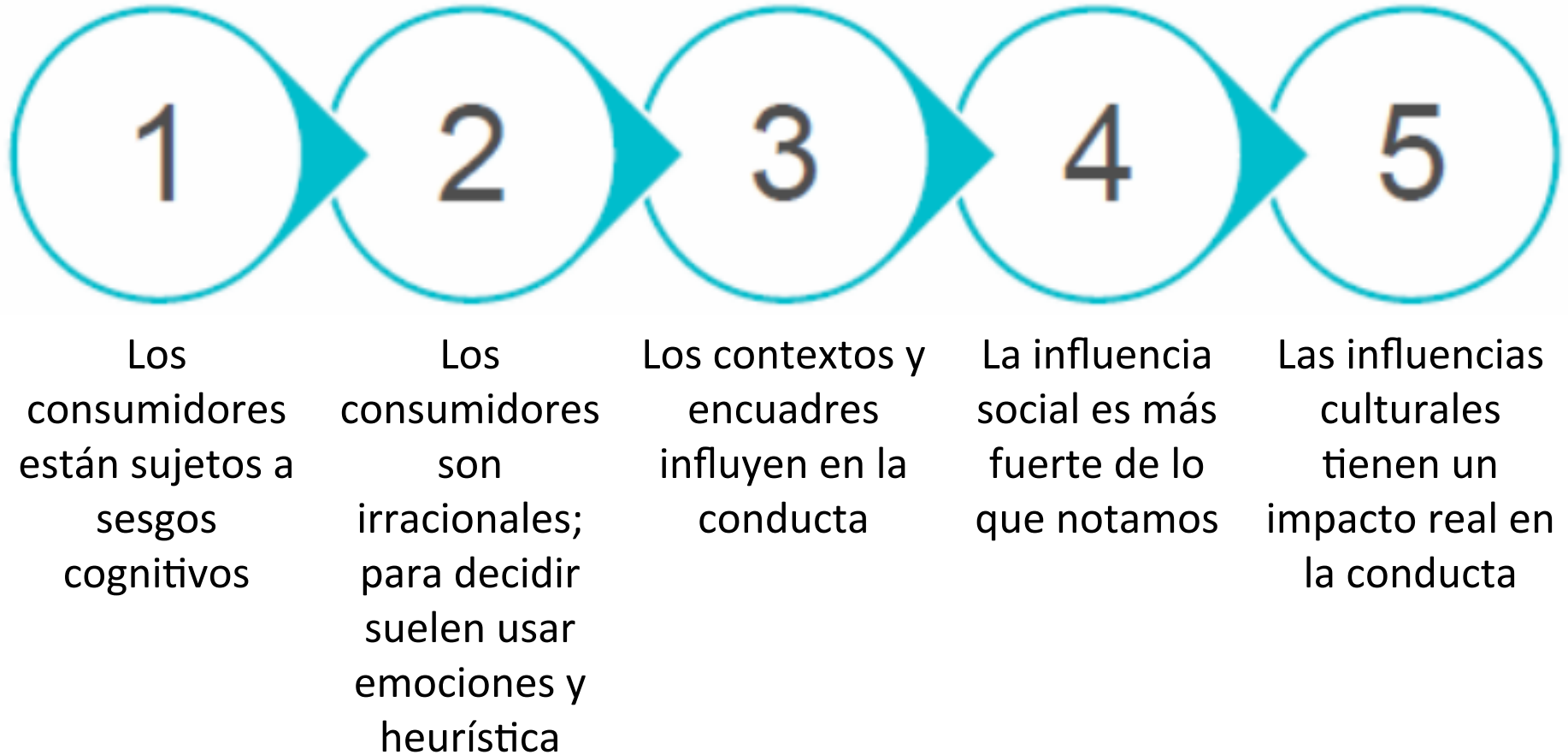


J W T | HEALTH & HAPPINESS:
HAND IN HAND



October 2012

La cadena de consecuencias

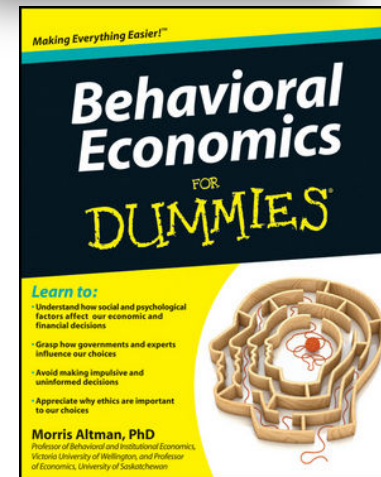
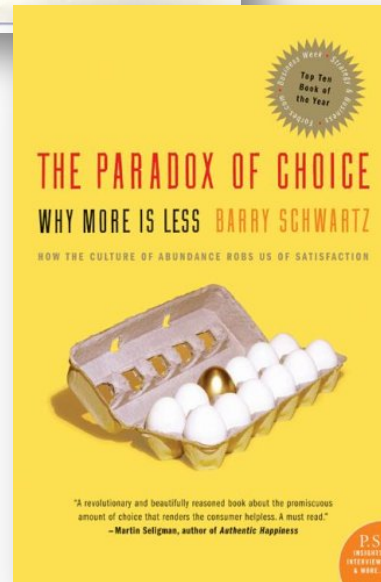
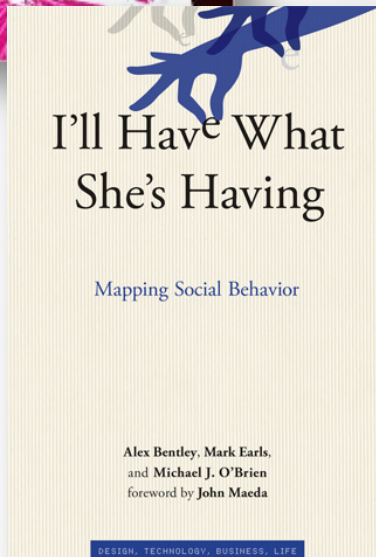
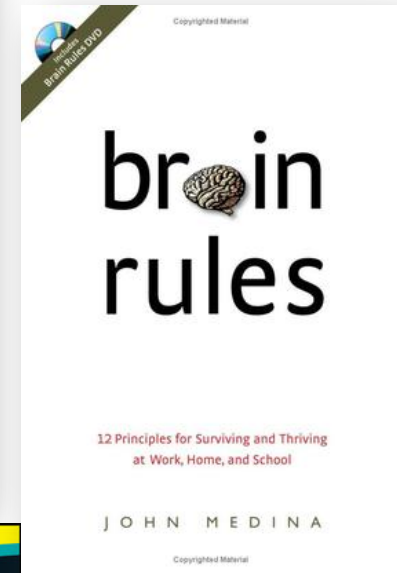
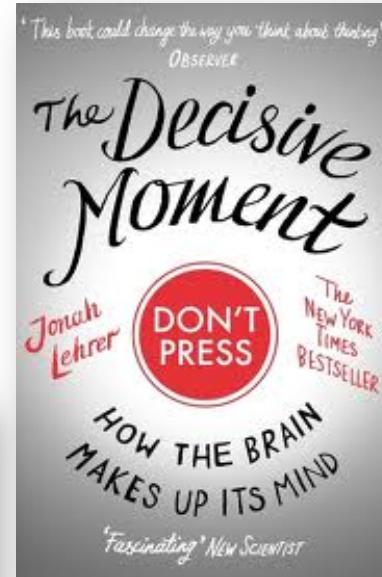
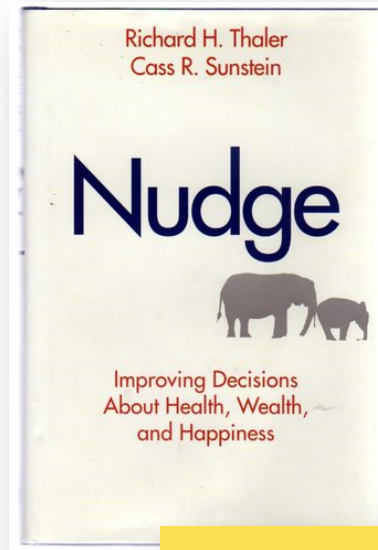
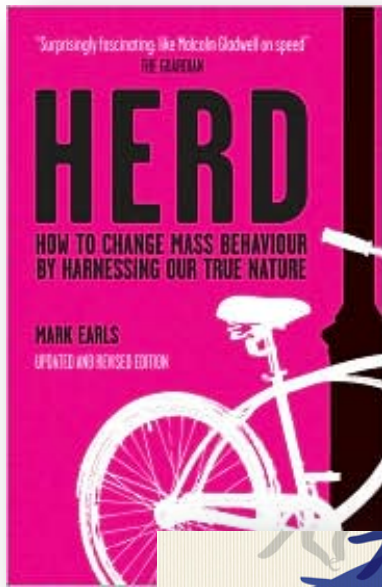


Fuente: Sue Bell and Suzanne Burdon. NewMR BE Event. April, 2012

¿De verás crees que tú decides?
CEISMU. Noviembre 15, 2012 - 35 -

la investigación aplicada está descubriendo que las personas no piensan, no actúan y no sienten bajo el esquema que la disciplina fue creando a lo largo de varias décadas para explicar(se) la conducta humana

...para leer más



¿De verás crees que tú decides?
CEISMU. Noviembre 15, 2012 - 37 -

iGracias!

alexgarnica@yahoo.com



miloqume