



intua

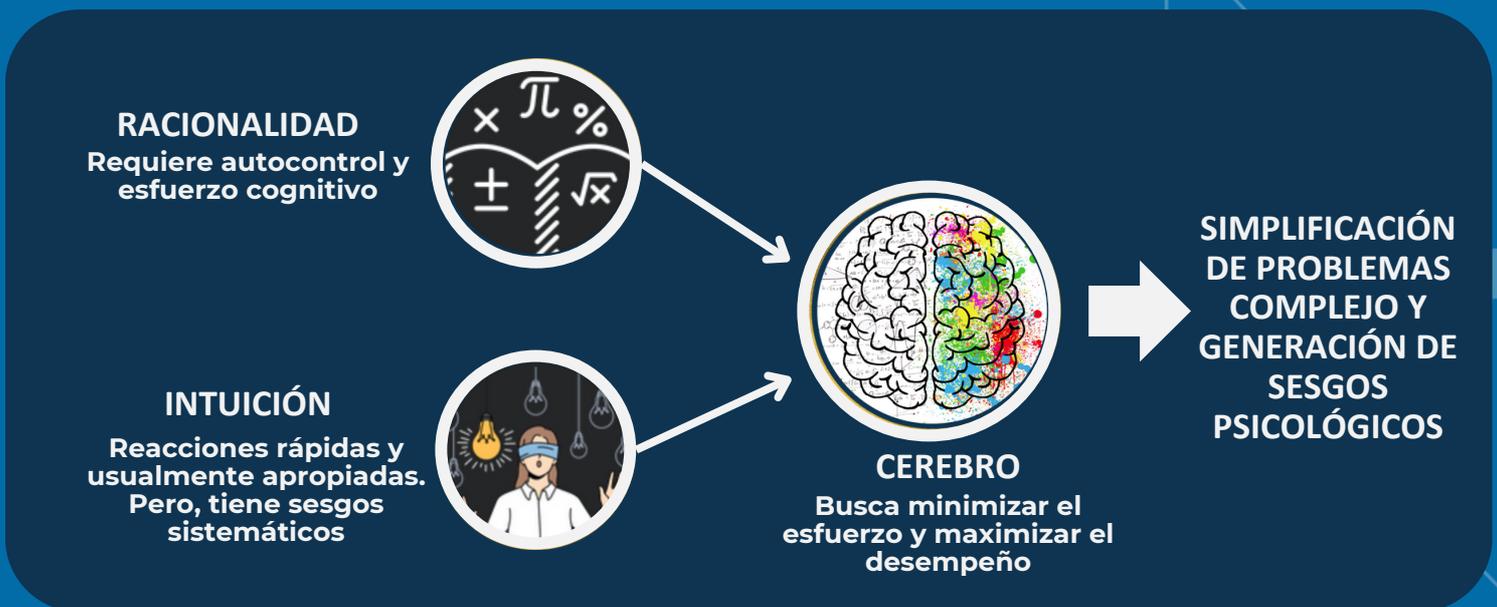
LAS CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO PARA LOGRAR TUS OBJETIVOS

**Innovación en la creación de producto,
comunicaciones y optimización de
procesos**

Por: Gustavo Caballero Ph.D.

¿QUÉ SON LAS CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO?

Las ciencias del comportamiento o Behavioral Sciences, nacen de la **intersección de la economía con la psicología y otras ciencias sociales** con el fin de, a través del **estudio científico de las decisiones**, enriquecer nuestro **entendimiento del comportamiento humano**.



Como lo plantearon Kahneman (Premio Nobel de Economía) y Tversky, se fundamenta en la dualidad del pensamiento humano. Siendo racionales e intuitivos al mismo tiempo, nuestro cerebro optimiza recursos delegando muchas decisiones a la intuición.

Aunque la **intuición** suele dar una buena guía, siendo responsable de gran parte del actuar cotidiano, se han identificado más de 100 tipos de decisiones en las nos puede llevar sistemáticamente al error debido a los llamados sesgos psicológicos.

Además, debido a nuestra **racionalidad limitada**, como lo plantea Simon (Premio Nobel de Economía), los humanos usamos **heurísticas**, o atajos mentales, para revolver problemas complejos.

“La heurística y los sesgos psicológicos nos alejan de nuestros objetivos. Entenderlos nos ayuda a superar estas barreras y lograr lo que queremos”

Se usan heurísticas, por ejemplo al imitar a otros. Si seguimos las decisiones de otros, podemos errar si no tenemos las mismas circunstancias o si la decisión que tomaron ellos no fue la correcta.

¿CÓMO PODEMOS UTILIZAR LAS CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO PARA OBTENER LOS RESULTADOS DESEADOS?

Las ciencias del comportamiento pueden ayudar en toda situación donde una persona tenga que tomar una decisión

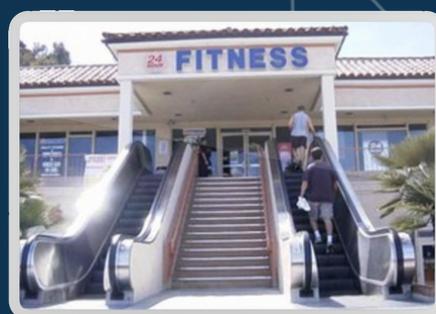
Al entender cómo se comportan las personas y las razones que los llevan a no lograr sus objetivos, podemos darles "**pequeños empujoncitos**" (o *nudges*, como los denominó Thaler —también Nobel de Economía—) en la dirección correcta.

Estos "pequeños empujones":

- Cambian la **arquitectura de la decisión** para facilitar el resultado deseado.
- Sólo se dan en la dirección que mejora el bienestar del individuo.
- Mantienen la libertad de quien toma la decisión.

También podemos cambiar un poco el contexto en el que se toma la decisión.

Consideremos el objetivo de ejercitarse más, un problema similar a querer comer más saludable o ahorrar más. El problema es que frente a la primera oportunidad lo evitamos.



Con cambios en la arquitectura y los empujoncitos, las ciencias del comportamiento pueden ayudarle a ud., o a sus colaboradores y clientes, a lograr esas acciones que siempre han querido hacer, pero que no logran llevar a cabo. Pueden ayudarle a ejercitarse más, a comer mejor, a lograr pasar más tiempo de calidad con tu familia, a ahorrar más, entre otros.



Con las ciencias del comportamiento podemos cerrar la brecha entre la intención y la acción.

¿POR QUÉ UTILIZAR LAS CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO?

Las compañías líderes ya se encuentran utilizando las ciencias del comportamiento en sus organizaciones, de esa manera, si se quiere ser competitivo y exitoso en la economía de hoy también debería considerarla en su organización.

Las BeSci son parte de la **estrategia fundamental de las empresas más exitosas** del Fortune 500 como **Google, Meta, Microsoft y Amazon.**

En Latinoamérica, las organizaciones privadas de la región que han adoptado el uso de BeSci en sus operaciones están mostrando resultados que los separan del resto.

Entre las empresas que han incorporado las ciencias del comportamiento en sus organizaciones de manera permanente se destacan RIMAC seguros, líder en Perú, y el BBVA en México. Este último, logró un retorno de más de 40 millones de Euros en un solo año.

¿CÓMO LAS ESTÁN APLICANDO HOY EN DÍA?

Las BeSci pueden ser aplicadas a lo largo del desarrollo de un producto o servicio. Algunos ejemplos de resultados obtenidos son:

 **Santander**

"Hucha Santander"
+ 100.000 cuentas creadas
80.000 usuarios usando las reglas

161 M€ Ahorro en total.



Diseño de Productos

 **PEPSICO**

Relanzamiento nuevo producto anticipando posibles barreras conductuales

- 50% de venta
- 2M de compradores adicionales
- 3 puntos porcentuales en participación del mercado



Diseño de Productos

 **BBVA**

Contratación Hipotecaria en línea

150% de solicitudes completadas de hipotecas y préstamos en línea

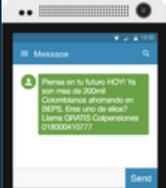


Diseño de Procesos

 **Colpensiones**

SMS comportamentales

\$15,87 de ahorro para la vejez por cada dólar invertido, entre quienes ya venían ahorrando.



Optimización de comunicaciones

ACERCA DEL AUTOR

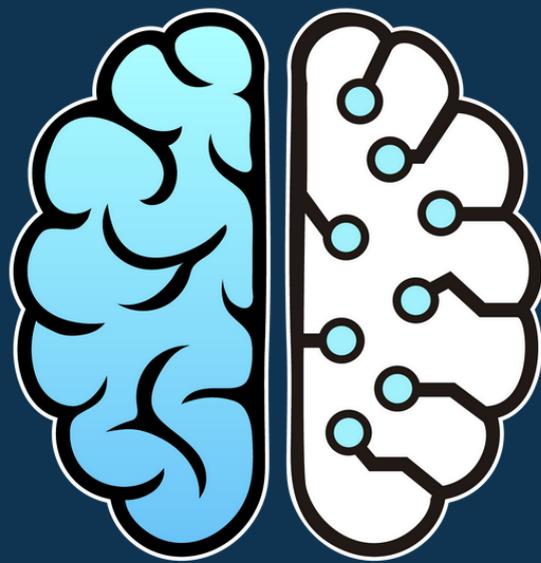


Gustavo es uno de los pocos expertos en la región en ayudar a las organizaciones a utilizar las Ciencias del Comportamiento para mejorar vidas.

Antes de fundar Intua, fue consultor senior para BeWay trabajando en la búsqueda de una mejor salud financiera de los clientes del BBVA, y en el Banco Interamericano de Desarrollo, trabajando en el diseño y evaluación de intervenciones conductuales que aumentaron el ahorro voluntario para el retiro de trabajadores de bajos ingresos e informales.

También ha trabajado en proyectos relacionados con educación, microfinanzas y evaluación en Innovations for Poverty Action (IPA), ideas42, el Banco Mundial y como consultor para la Presidencia de Colombia. Gustavo tiene un doctorado en Economía de la Universidad de Calgary, con énfasis en economía pública y economía conductual y experimental, y tanto una licenciatura como una maestría en economía de la Universidad de los Andes.

En el pasado ha aplicado las ciencias del comportamiento de la mano de: El Banco Interamericano de Desarrollo, Colpensiones, Protección, la CONSAR en México, BancoEstado en Chile, el BBVA en México.



intua

Intentions 2 Actions