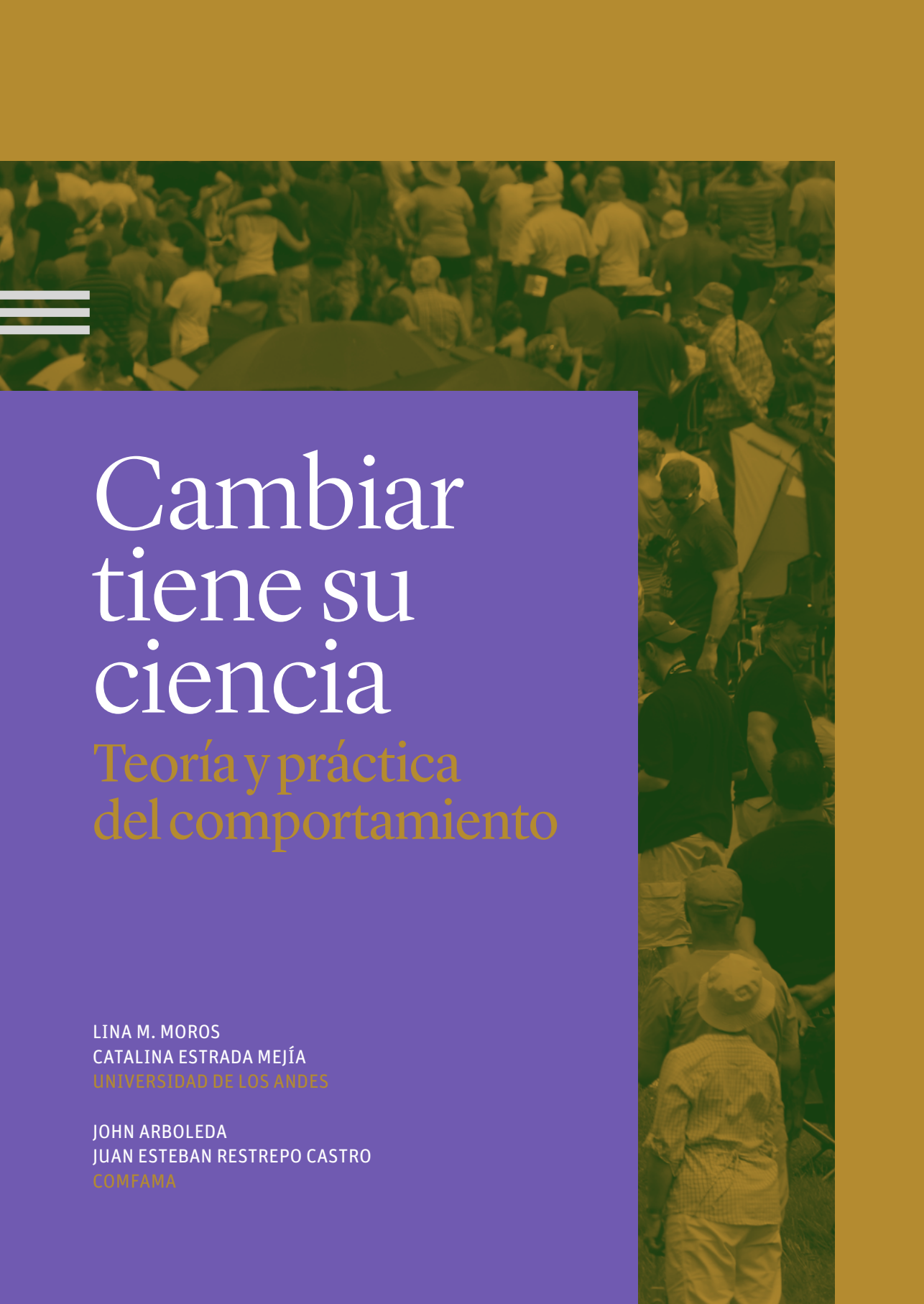




Cambiar tiene su ciencia

Teoría y práctica
del comportamiento

LINA M. MOROS
CATALINA ESTRADA MEJÍA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

JOHN ARBOLEDA
JUAN ESTEBAN RESTREPO CASTRO
COMFAMA

Cambiar tiene su ciencia

Teoría y práctica del comportamiento

Lina M. Moros y Catalina Estrada Mejía,

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

John Arboleda y Juan Esteban Restrepo Castro,

COMFAMA



comfama

Cambiar tiene su ciencia

Teoría y práctica del comportamiento

Lina M. Moros y Catalina Estrada Mejía

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

John Arboleda y Juan Esteban Restrepo Castro

COMFAMA

Presentación. Innovación académica con impacto social	
RAQUEL BERNAL	12
Bienvenida. Diseñar un futuro sostenible y compartido	
DAVID ESCOBAR	16
Prólogo. Transformar desde lo imperfecto	
ANDRÉS CASAS	20
Introducción. Para solucionar los problemas, entenderlos	
LINA M. MOROS, CATALINA ESTRADA MEJÍA Y JOHN ARBOLEDA.....	24
 Primera parte. Los fundamentos	29
LINA M. MOROS Y CATALINA ESTRADA MEJÍA	
 CAPÍTULO 1. VARIOS PUNTOS DE PARTIDA	30
La psicología	
La economía	
La neurociencia	
Nuevo lente para ver el comportamiento	
Una manera de proceder: el método	
 CAPÍTULO 2. DOS MENTES Y UN CEREBRO.....	40
Cooperar: ¿intuitivo o reflexivo?	
 CAPÍTULO 3. CONDICIONES Y REGLAS PARA DECIDIR INTUITIVAMENTE	46
El precio de la rapidez mental	
¿Existe una manera de aprovechar los sesgos?	

CAPÍTULO 4. UN MUNDO DE SESGOS Y DE *NUDGES*56

Marcos mentales que guían nuestras acciones

Econs, humans y nudges

Límites y posibilidades de los *nudges*

CAPÍTULO 5. EL LADO SOCIAL DE LA MENTE66

Altruismo, la disposición a actuar en beneficio de otros

Preferencias por la justicia y la equidad

Relaciones de confianza y reciprocidad

Cooperación

Castigar comportamientos injustos, incluso si implica un costo personal

La distancia social

Preferencias proambientales

CAPÍTULO 6. EL PODER INVISIBLE DE LAS NORMAS.....76

Conciencia interna vs. presión externa

Desconocernos todos

Estrategias para modificar normas nocivas

Segunda parte. De la teoría a la práctica85

JOHN ARBOLEDA Y JUAN ESTEBAN RESTREPO CASTRO

INTRODUCCIÓN.....86

Elegir un camino

CAPÍTULO 7. ENTENDER, MEDIR Y EXPLORAR

UN COMPORTAMIENTO88

La información como insumo vital

De la intención a la acción

Diagnóstico: observación y entendimiento

Hoja de ruta

CAPÍTULO 8. ELEGIR UN MODELO Y CREAR UNA HIPÓTESIS	108
--	-----

CAPÍTULO 9. DE LA HIPÓTESIS AL IMPACTO	116
--	-----

Ensayo controlado o RCT	
Diseño cuasiexperimental	
<i>A/B testing</i>	
Otras posibilidades de medición	

CAPÍTULO 10. ENCONTRAR PERSPECTIVAS Y ESCALAR	124
---	-----

El significado del cambio	
Aumentar la apuesta	

Tercera parte. Casos en Colombia y América Latina

MARÍA PAULA FAJARDO Y JOHN ARBOLEDA	133
---	-----

INTRODUCCIÓN	134
--------------------	-----

1. Conductas prosociales para aumentar donaciones en un banco comercial latinoamericano	136
---	-----

2. Normas sociales y radionovela para promover la inclusión social en América Latina	138
--	-----

3. Día a Día: retroalimentación oportuna para promover el bienestar financiero de los clientes de Bancolombia	141
---	-----

4. DIP: proyecto para desintoxicar la información.....	144
--	-----

5. Efecto del mensajero para la retención de candidatos en Enseña por Colombia	148
--	-----

6. Intervención comportamental para promover la adopción de hábitos saludables en una comunidad emergente	152
7. Incentivos para potenciar la dedicación, el esfuerzo y el aprendizaje del inglés en Comfama	159
8. Prominencia y norma social para promover lavado de manos en reapertura de gimnasios durante la pandemia por Covid-19	164
9. Marco EAST para promover adherencia a suplementos nutricionales: estrategia de protección frente a la Covid-19	168
10. Narrativas de causa y efecto para promover el pago de pensiones escolares	173
11. <i>Nudging</i> en procesos de selección para promover liderazgo femenino.....	177
12. Retroalimentación oportuna para reducir el impacto financiero en el consumo de taxis.....	180
13. Uso de fotografías para aumentar la participación de mujeres en vacantes de Comfama	183
Referencias	187
Sobre los autores	197

Presentación

Innovación académica con impacto social

RAQUEL BERNAL

RECTORA DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Es un honor para la Universidad de los Andes presentar *Cambiar tiene su ciencia. Teoría y práctica del comportamiento*, un libro que marca un hito en el desarrollo y la consolidación de este campo en nuestro país y en América Latina. Este texto, fruto de una colaboración entre nuestra universidad y Comfama, es el resultado de tres años de trabajo riguroso y multidisciplinario en el que han participado destacados académicos y profesionales comprometidos con la investigación, la educación y la aplicación de las ciencias del comportamiento a problemas fundamentales de nuestra sociedad.

Desde la Universidad de los Andes nos sentimos profundamente orgullosos de la labor de nuestras profesoras Lina M. Moros y Catalina Estrada Mejía, quienes han sido piezas clave en la estructuración y desarrollo de este proyecto pionero. Su trabajo refleja el espíritu innovador y el compromiso con la excelencia académica que caracteriza a nuestra institución. A través de su investigación, docencia y trabajo aplicado han contribuido significativamente a la comprensión de los procesos de toma de decisiones, la influencia de los sesgos cognitivos y el impacto de los factores sociales y emocionales en el comportamiento humano.

Las ciencias del comportamiento han adquirido un papel central en la formulación de políticas públicas, el diseño organizacional y la resolución de problemas complejos en diversos ámbitos. En este sentido, la Facultad de Administración, la Facultad de Economía, el Departamento de Psicología y la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes han sido actores fundamentales en la consolidación de este campo, gracias a la promoción de un enfoque interdisciplinario que integra el conocimiento teórico con aplicaciones prácticas para generar impacto social, económico y ambiental.

El trabajo de nuestras profesoras y de otros investigadores de la universidad se ha reflejado en una prolífica producción académica. Publicaciones en revistas de alto impacto como el *Journal of Economic Behavior & Organization*, *Current Opinion in Behavioral Sciences*, *PLoS one* y *Ecological Economics* han permitido visibilizar las contribuciones de nuestra comunidad académica al debate global sobre el comportamiento humano. Estas investigaciones han abordado temas cruciales como el cambio climático, la conservación ambiental, la toma de decisiones en contextos de incertidumbre y el impacto de intervenciones conductuales en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Además de su contribución investigativa, Lina M. Moros y Catalina Estrada Mejía han desempeñado un papel fundamental en la formación de nuevas generaciones de estudiantes y profesionales en este campo. Su labor docente ha dado lugar a cursos innovadores en los niveles de pregrado, maestría y doctorado, lo cual ha permitido que estudiantes de diversas disciplinas accedan a herramientas conceptuales y metodológicas para comprender e influenciar el comportamiento. Asimismo, han desarrollado programas de formación para empresas y organizaciones a fin de facilitar la aplicación de principios de las ciencias del comportamiento a la solución de retos organizacionales y sociales.

El impacto de este libro trasciende el ámbito académico, pues su contenido ofrece una guía accesible y aplicada para quienes buscan comprender y utilizar las ciencias del comportamiento en distintos contextos. Su enfoque práctico y su inclusión de estudios de caso en Colombia y América Latina lo convierten en una referencia ineludible para quienes trabajan en la formulación de políticas, la gestión empresarial y el desarrollo sostenible.

En nombre de la Universidad de los Andes, extendo mi agradecimiento a Lina M. Moros, Catalina Estrada Mejía, John Arboleda, Juan Esteban Restrepo Castro y a todos los colaboradores que hicieron posible esta publicación. Su trabajo es testimonio del compromiso de nuestra universidad con la generación de conocimiento relevante y con la formación de líderes que contribuyen a la transformación de nuestra sociedad. Esperamos que este libro inspire a más investigadores, estudiantes y profesionales a seguir explorando el vasto y fascinante mundo de las ciencias del comportamiento.