

# Mente, sociedad y conducta

## Mensajes principales

Toda política contiene supuestos sobre la conducta humana. Las políticas públicas por lo general subsidian y promueven actividades que se consideran valiosas e imponen gravámenes sobre las que se busca desalentar. Este enfoque se basa en la noción de que la conducta humana surge de una elección “racional”: los individuos sopesan cuidadosamente sus opciones, analizan toda la información disponible y toman decisiones por sí mismos. Las políticas que se derivan de esta perspectiva procuran modificar los beneficios y los costos de las acciones individuales, y han resultado muy eficaces en muchos ámbitos.

Sin embargo, en las últimas décadas, las investigaciones sobre los procesos de toma de decisiones han sembrado dudas respecto de hasta qué punto las personas siguen este proceso al hacer elecciones. Nuevas políticas, basadas en una comprensión más precisa de cómo piensan y actúan las personas, resultan muy prometedoras, en especial para abordar algunos de los desafíos más complejos del desarrollo, tales como incrementar la productividad, romper el ciclo de la pobreza de una generación a la siguiente y actuar frente al cambio climático.

### Los tres principios de las decisiones humanas

Para comprender y aplicar los descubrimientos recientes sobre los procesos de toma de decisiones, el *Informe sobre el desarrollo mundial* de este año presenta un marco que se basa en tres principios:

1. *Pensamiento automático.* Gran parte de nuestros pensamientos son automáticos y se basan en lo que nos viene a la mente sin esforzarnos. El pensamiento deliberativo, en el que sopesamos el valor de todas las alternativas disponibles, es menos frecuente. La mayor parte del tiempo, usamos atajos mentales. En consecuencia, pequeñas modificaciones en el contexto inmediato en el que

se toman las decisiones pueden tener efectos desproporcionados en la conducta.

2. *Pensamiento social.* Los seres humanos somos profundamente sociales. Nos gusta cooperar, siempre y cuando los demás también hagan su parte. En este sentido, se pueden diseñar instituciones e intervenciones que respalden la conducta cooperativa. Las redes y las normas sociales pueden servir de base para nuevos tipos de políticas e intervenciones.
3. *Pensamiento basado en modelos mentales.* Cuando las personas piensan, en general no inventan conceptos. Por el contrario, utilizan modelos mentales extraídos de la sociedad a la que pertenecen y de sus historias compartidas. Las sociedades brindan a los individuos múltiples modelos mentales, a menudo contradictorios; la aplicación de uno u otro depende de señales del contexto en que se encuentra la persona. Las políticas y las intervenciones dirigidas a activar modelos mentales favorables pueden mejorar las condiciones de vida de las personas.

### Perspectivas psicológicas y sociales sobre las políticas

Estos tres principios tienen importantes consecuencias para las intervenciones y las políticas de desarrollo. Las intervenciones deben tener en cuenta los factores psicológicos y sociales específicos que guían la toma de decisiones en un entorno en particular. Esto implica transformar el diseño y la implementación de medidas eficaces en un proceso más iterativo de descubrimiento, aprendizaje y adaptación. Lo importante no es solo qué política se implementa, sino también cómo se la implementa.

Asimismo, los expertos, los funcionarios encargados de formular políticas y los profesionales del desarrollo deben reconocer que ellos también están



sujetos a influencias sociales y culturales y piensan automáticamente. En efecto, tienden a seleccionar y filtrar las evidencias de manera tal de confirmar sus opiniones previas. Los contextos sociales en los que están insertos pueden llevarlos a malinterpretar el modo en que los pobres se comportan y toman decisiones. Deben tomar conciencia de sus propios sesgos, y las organizaciones dedicadas al desarrollo deben implementar procedimientos para mitigar los efectos adversos de dichos sesgos.

Cuando se la observa con una mirada psicológica y social, la pobreza es algo más que la privación de recursos materiales. Las tensiones y las presiones de la pobreza imponen “gravámenes” sobre los recursos cognitivos. Los funcionarios encargados de formular políticas deberían evitar programar decisiones cruciales en períodos en los que los recursos mentales son especialmente escasos. Por ejemplo, podrían desplazar el momento de la decisión de inscribirse en la escuela a los períodos en que los ingresos estacionales de los agricultores pobres son más altos. También podrían destinar asistencia para apoyar decisiones importantes que exigen muchos recursos cognitivos, como la de postularse para un programa de educación superior. Estas ideas se aplican a toda iniciativa en la que el nivel de uso por parte de los beneficiarios constituya un desafío.

La pobreza en los primeros años de vida también afecta los recursos psicológicos. Un nivel elevado de tensión y la falta de estimulación socioemocional y cognitiva adecuada en los primeros años pueden perjudicar el desarrollo cognitivo. Los programas que brindan estimulación en la primera infancia pueden influir significativamente en el éxito en la adultez.

Al adoptar una perspectiva psicológica y social, se amplía el conjunto de herramientas del que disponen los funcionarios encargados de formular políticas. Por ejemplo, la simplificación de las decisiones puede ayudar a las personas a elegir opciones que se correspondan mejor con sus intereses. La incorporación a programas gubernamentales a menudo resulta demasiado difícil, y las decisiones sobre las finanzas del hogar exigen un volumen considerable de recursos cognitivos. Para los consumidores, es más fácil determinar qué productos de préstamo y ahorro son más convenientes cuando se los presenta con un resumen breve de las tasas de los instrumentos de ahorro y los costos de los préstamos. Los programas de educación financiera son más eficaces cuando enseñan reglas generales en lugar de ofrecer un módulo estándar de conocimientos financieros.

El uso de recordatorios es otra herramienta nueva para ayudar a los individuos a llevar a cabo sus planes. Los mensajes de texto que se envían como recordatorio cada semana pueden ayudar a los pacientes a tomar sus medicamentos con

regularidad. Los recordatorios sobre los cargos adicionales por atrasos en el pago de préstamos incrementan la puntualidad de los reembolsos. Pero es necesario que estos recordatorios estén diseñados adecuadamente: los que mencionan motivos específicos para ahorrar pueden ser dos veces más eficaces que los mensajes genéricos.

Los mecanismos de compromiso pueden ayudar a las personas a actuar de conformidad con sus intenciones obligándolas a seguir un determinado curso de acción, como el de consumir más alimentos saludables, trabajar más o ahorrar más. En muchos casos, cerca de la tercera parte de las personas a las que se ofrecen mecanismos de compromiso (a menudo en la forma de cargos o penalidades financieras por no cumplir con sus propios objetivos) los acepta.

Los incentivos sociales pueden ser tan efectivos como los económicos. Cuando se informa a las personas la cantidad de energía que consumen en comparación con sus vecinos, se reduce el consumo promedio. Alabar públicamente a quienes ahorran agua y poner en evidencia a los que no lo hacen puede ayudar a una ciudad a evitar una crisis en el suministro de agua, dado que las personas suelen ahorrar más cuando tienen la certeza de que los demás también lo harán. Las recompensas sociales, los regalos, los premios no monetarios y el reconocimiento pueden llevar a los individuos a trabajar con más ahínco. Muchos programas resultan más efectivos cuando se canalizan a través de grupos de pares o de redes, en lugar de a nivel individual.

Los mensajes educativos presentados de manera entretenida pueden impulsar decisiones clave para el desarrollo. Los programas de radio y televisión que incorporan mensajes sociales pueden contribuir a reducir el embarazo adolescente, elevar las tasas de ahorro e incrementar la autonomía de las mujeres. Los mensajes que apelan a las aspiraciones pueden incrementar la inversión de los padres en la educación de sus hijos y mejorar el desempeño escolar.

### Una invitación

Hace mucho tiempo que los ingenieros, las empresas privadas y los especialistas en comercialización de todos los ámbitos prestan atención al modo en que realmente las personas toman decisiones, al lugar que ocupan las preferencias sociales y el contexto en las decisiones y al uso de atajos y modelos mentales para filtrar e interpretar información. La comunidad del desarrollo está comenzando a imitarlos. Este informe tiene como objetivo inspirar y guiar a los investigadores y profesionales que pueden ayudar a descubrir los límites y las posibilidades de un nuevo conjunto de enfoques.