



# ARQUITECTURA DE LA ELECCIÓN

Carolina Díaz de la Rosa

Los arquitectos de elecciones son quienes crean el ambiente en el que las personas eligen algo. Aquí se presentan una serie de herramientas para ellos



## OPCIONES POR DEFECTO

Mucha gente toma la opción que requiere menos esfuerzo. Si presentamos opciones por defecto, dado que no implican hacer nada, habrá una gran proporción que se decante por esa alternativa. Lo que se coloque por defecto tendrá un gran impacto en la toma de decisión.

## ESPERAR ERRORES

Los seres humanos cometemos errores, así que los sistemas que diseñemos deben anticiparse a dichos errores y ofrecer alternativas. Si es común que las personas olviden su tarjeta en el cajero luego de retirar el efectivo, hemos de anticiparnos a ese error con otras alternativas.



## DAR RETROALIMENTACIÓN

Para evitar este tipo de errores y mejorar el desempeño, la mejor alternativa es brindar retroalimentación. Un tipo importante de retroalimentación es aquella que se brinda antes de que algo malo pase, como las alertas de batería baja o de revisión del motor.

## ENTENDER EL "MAPEO": DE ELECCIÓN A BIENESTAR

Dejar en claro la relación entre las posibles elecciones y el bienestar o satisfacción que cada una traerá, permitiría que las personas tomen decisiones más conscientes y que ofrezcan mejores resultados para ellas.



## ESTRUCTURAR DECISIONES COMPLEJAS

Cuando solo tenemos tres opciones, podemos compararlas detalladamente, pero si tenemos miles, como cuando buscamos casa, será importante utilizar criterios que permitan acotar las opciones; si acotamos por distancia, con ese solo criterio podemos reducir significativamente las opciones.

## INCENTIVOS

"Los arquitectos de la elección deben pensar en incentivos cuando diseñan un sistema. Los arquitectos sensatos pondrán los incentivos adecuados en las personas adecuadas."



### Referencia:

Thaler, R. H., Sunstein, C. R., & Balz, J. P. (2013). Choice architecture. The behavioral foundations of public policy, 428-439.