

Fecha 18.12.2009	Sección Primera	Página 4
----------------------------	---------------------------	--------------------



Irracionalidad humana

El libro que más me gustó este año es el de Dan Ariely, Predictably Irrational, traducido al español como Las trampas del deseo.

Como es costumbre de esta columna, en estas fechas presento el mejor libro que leí este año. Ha sido una decisión muy difícil. Me encantó el primer volumen de la trilogía *Millennium*, titulada *Los hombres que no amaban a las mujeres*, del sueco **Stieg Larsson**. Me conmovió la autobiografía del escritor israelí **Amos Oz** titulada *Una historia de amor y oscuridad*. Disfruté mucho de un libro que trata de explicar por qué son tan pocos los humanos verdaderamente exitosos; es de **Malcolm Gladwell** y se titula *Fuera de serie*. Sin embargo, llegué a la conclusión de que el libro que más me gustó este año fue el de **Dan Ariely**, *Predictably Irrational*, traducido al español como *Las trampas del deseo*.

El autor es profesor en el MIT. Investigador incansable de la naturaleza humana, **Ariely** ha publicado numerosos artículos en revistas académicas de primer nivel. En este libro provoca una discusión interesantísima sobre qué tan cierto es que los humanos somos racionales a la hora de tomar decisiones. La respuesta es contundente: muchas veces no lo somos. Nos comportamos de manera irracional. Ni maximizamos beneficios ni minimizamos costos.

A partir de experimentos fantásticos, **Ariely** desafía el modelo del actor racional. Es una delicia enterarnos de los experimentos que ha realizado este economista experto en la conducta humana.

Por ejemplo, el del “poder de lo gratuito”. A una persona se le ofrecen dos tipos de chocolates: un Kiss de Hersheys por un centavo de dólar o una trufa Lindt por quince centavos. El segundo producto es superior, por mucho, en calidad al primero.

A ese precio, lo racional



Fecha 18.12.2009	Sección Primera	Página 4
----------------------------	---------------------------	--------------------

El autor es profesor en el MIT. Investigador incansable de la naturaleza humana, Ha publicado numerosos artículos en revistas académicas de primer nivel.

es escoger la trufa. Por una diferencia insignificante de 14 centavos, el consumidor obtiene un bien superior. Así sucede. De cien personas a las que se les aplica el experimento, 73 compran el chocolate gourmet; 26 escogen el de menor calidad.

Luego cambian las reglas. A la gente se le ofrece la trufa por 14 centavos de dólar y el Kiss gratis. Si la gente es racional, debería sostener su decisión. La rela-

ción precio-calidad es exactamente igual. Por 14 centavos uno se lleva un producto muy superior. Sin embargo, **Ariely** encuentra que sólo 31% opta por la trufa y 69% ahora se inclina por el kiss. ¿Por qué? Simple y sencillamente porque es gratis.

El autor concluye que esta conducta irracional se debe a un sentimiento muy primario, animal, del ser humano: el miedo a la pérdida. Los expertos en mercadotecnia conocen esto y lo explotan. Utilizan la “trampa de la gratuidad” como un instrumento para vender más. *Amazon.com*, por ejemplo, cobra un pequeño cargo por enviar un libro a domicilio. Pero si el cliente compra muchos libros, el sitio de internet ofrece gratis el envío. Mucha gente, aunque sólo necesita adquirir un libro, acaba comprando más sólo por ahorrarse el pequeño cargo de envío. Con tal de ahorrarse un poco acaba gastando mucho más.

Ariely afirma que “nuestra conducta irracional no es aleatoria o sin sentido, es sistemática”. De ahí el título del libro: irracionalmente predecible. “Todos cometemos el mismo tipo de errores una y otra vez”, concluye. No tenemos, incluso, la capacidad de reconocerlos como un error. Yo le hice el experimento del chocolate a una persona muy cercana. Primero escogió la trufa pero luego se cambió al Kiss cuando éste se presentó gratuito. Le traté de explicar que se trataba de un error, de una conducta irracional. No hubo manera de convencerla. Ella creía —todavía cree— que es un acierto cambiar de producto porque nadie, en sus cinco sentidos, desperdicia algo gratis.

Las trampas del deseo está lleno de experimentos fantásticos como el mencionado. Se trata de un manjar de libro, sobre todo para aquellos necios como yo que irracionalmente seguimos creyendo que el humano es un ser racional.