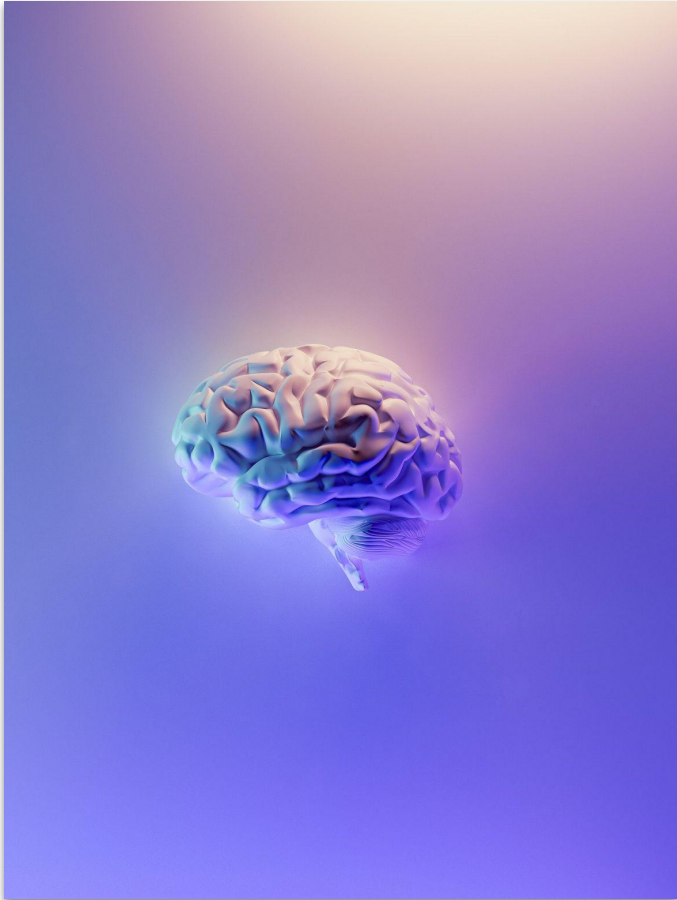


Diseñando como científicos

Heurística
Ciencias del comportamiento para Latinoamérica





Contenido

Toma mejores decisiones con las ciencias del comportamiento.

¿Por qué usar las ciencias del comportamiento en los negocios?

¿Cómo podemos colaborar con tu organización?

Heurística es tu departamento de ciencias del comportamiento.

1. Investigación del usuario.
 2. Diseño de soluciones.
 3. Experimentación para negocios.
-

Tenemos la combinación que necesitas.

Estarás en buena compañía.

Heurística

Toma mejores decisiones con las ciencias del comportamiento

Varias de las preguntas más complejas que enfrenta tu organización pueden resolverse empleando las ciencias del comportamiento: el campo científico que estudia los factores psicológicos que determinan la conducta humana.



¿Cómo podemos conocer con certeza si nuestras soluciones tienen el efecto esperado en el usuario?



¿Cómo creamos soluciones con mayor probabilidad de éxito?



¿Cómo perciben, evalúan y deciden tus usuarios?

Heurística

¿Por qué usar las ciencias del comportamiento en los negocios?



Las ciencias del comportamiento son un grupo de disciplinas (que entre otras, incluyen a la economía conductual y la psicología experimental), las cuales buscan comprender rigurosamente los factores que determinan la conducta humana.



En particular, estudian las diferentes situaciones en que las personas no empleamos procesos metódicos o 'formalmente racionales' para tomar decisiones; y por el contrario **hacemos uso de nuestras emociones, hábitos, y una serie de reglas de decisión sencillas (conocidas como heurísticas).**

De manera importante, por su naturaleza científica, los hallazgos de las ciencias del comportamiento no solo sirven para conocer las causas de un fenómeno, sino también para predecir resultados.



Es decir, si alteramos una variable X en el contexto de decisión de la persona, podemos estimar la probabilidad de obtener una conducta específica deseada.

Heurística

¿Por qué usar las ciencias del comportamiento en los negocios?

Dicha capacidad de predicción, permite desarrollar proyectos (de innovación, marketing, productos, servicios o comunicación) que logran influir eficazmente sobre la percepción y el comportamiento de usuarios y audiencias.



A la fecha, la disciplina ha generado tres premios Nobel de Economía (Herbert Simon, Daniel Kahneman y Richard Thaler), y es parte integral del proceso de toma de decisiones de las más importantes instituciones privadas y públicas a nivel mundial.



Herbert Simon



Daniel Kahneman



Richard Thaler

Heurística pone a disposición de tu organización los hallazgos y mejores prácticas de las ciencias del comportamiento, para la optimización de tus productos, servicios, programas y campañas.

¿Cómo podemos colaborar con tu organización?

Heurística es tu departamento de ciencias del comportamiento

Al igual que muchas organizaciones a nivel mundial, tu empresa obtendrá una importante ventaja competitiva empleando esta disciplina. Sin embargo, desarrollar internamente este tipo de competencias puede ser un proceso largo, costoso e incierto.

No es necesario que crees un área o departamento.

Heurística cubre tus necesidades de:

1



Investigación del usuario

2



Diseño de soluciones

3



Experimentación para negocios

¡Es el método científico aplicado al diseño de soluciones de negocio!

Heurística

¿Cómo perciben, evalúan y deciden tus usuarios?

1. Investigación del usuario

La investigación desde las ciencias del comportamiento es el **método más riguroso** para conocer los factores que determinan la percepción y decisiones de tus clientes.

¿Por qué?

A diferencia de otros enfoques de investigación guiados simplemente por la “intuición” o “experiencia”, las ciencias del comportamiento ofrecen un robusto cuerpo de conocimientos y modelos de la conducta humana que permiten:

1

Saber con precisión qué, por qué, y cómo investigar la mente y procesos de toma de decisiones.

2

Analizar e interpretar los hallazgos en base a la evidencia científica.

3

Organizar y presentar los resultados en una forma que sean **accionables** para los tomadores de decisiones de las empresas.

Los entregables de Heurística no se detienen en el diagnóstico del problema, ¡también incluyen recomendaciones accionables!

Heurística

¿Cómo perciben, evalúan y deciden tus usuarios?

1. Investigación del usuario

Los proyectos que desarrollamos incorporan en su metodología uno, dos, o la combinación de más técnicas de investigación del siguiente Menú.

*Nuestro servicio incluye asesoría para determinar la mejor combinación, en base a las necesidades del proyecto y el presupuesto del cliente.

Menú de Técnicas

Análisis de la literatura científica y comercial (reporte en formato Whitepaper).

Cualitativas

Entrevistas en profundidad.

Grupos focales

Desarrollo de user journey maps, arquetipos y mapas de empatía.

Auditoría y recomendaciones para la mejora de productos de comunicación y plataformas digitales.

Cuantitativas

Encuestas de mercado y opinión.

Encuestas experimentales (p.ej. test de productos A vs B).

Análisis de data y forecasting (estadística descriptiva e inferencial).

Heurística

¿Cómo creamos soluciones con mayor probabilidad de éxito?

2. Diseño de soluciones

El diseño de estrategias y tácticas empresariales desde las ciencias del comportamiento (conocido como Behavioral Design), permite generar soluciones más efectivas y costo-eficientes.

Mediante una precisa aplicación de los insumos teóricos y prácticos de esta disciplina, el equipo de Heurística desarrolla un conjunto soluciones con **la mayor capacidad para influir sobre la percepción y elecciones de tus usuarios.**

Behavioral design: Soluciones efectivas basadas en evidencia.

Heurística resuelve desafíos comerciales en estas 5 categorías generales:



(Co)diseño de nuevos productos o servicios.



Incremento del uso y adopción de productos, servicios o procesos.



Modificación de la percepción sobre un producto o marca.



Mejora de la experiencia del cliente, al resolver *cuellos de botella* y puntos de dolor en el user journey.



Optimización de productos digitales para la mejora de indicadores clave.

Heurística

¿Cómo podemos conocer con certeza si nuestras soluciones tienen el efecto esperado en el usuario?

3. Experimentación para negocios

Las ideas abundan, pero incluso entre las mejores no es sencillo determinar si realmente tendrán el efecto esperado en el mercado.

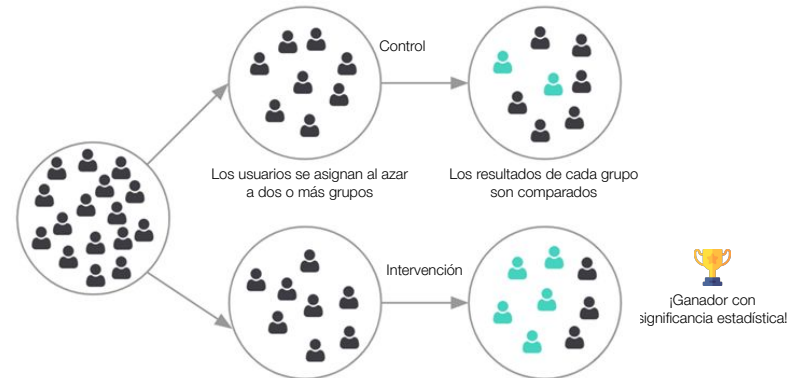
La experimentación te permite evaluar la eficacia de tus potenciales soluciones, **antes de gastar recursos en su implementación a gran escala.**

Característica de un experimento en el mundo de los negocios

- Se experimenta en una pequeña muestra de la población.

- Permite determinar con rigor estadístico el efecto de nuestras distintas soluciones. *Sabremos qué no funciona, qué sí funciona, y el tamaño del efecto.*
- Permite determinar la real existencia de una relación causa-efecto (p.ej. el aumento de las ventas se puede atribuir a la campaña de comunicación, y no a factores externos, como la mejora de la economía).

Esquema básico de un experimento (ensayo controlado aleatorizado).



¿Cómo podemos conocer con certeza si nuestras soluciones tienen el efecto esperado en el usuario?

3. Experimentación para negocios

Valida hipótesis, ideas o productos, y determina su probabilidad de éxito antes de lanzarlas al mercado.

Toma mejores decisiones poniendo a prueba tus ideas.

Heurística resuelve todas tus necesidades de experimentación:



Diseño del experimento
(metodología específica, eliminación de *confounding variables*, cálculo muestral, y aleatorización).



Procesamiento de la data y
análisis estadístico del
experimento.



Interpretación y presentación de
resultados, con enfoque en la
toma de decisiones del negocio.



Recomendaciones adicionales
basadas en análisis inferencial
(correlacional).

Heurística

Tenemos la combinación que necesitas

No todas las organizaciones ni proyectos son iguales. Heurística puede desarrollar de manera unificada todas las etapas del proyecto (servicio **end-to-end**), o puede resolver tus necesidades específicas de a) investigación del usuario, b) diseño de soluciones, o c) experimentación para negocios (**servicio modular**).

End-to-end



Nos encargamos de realizar todo el proyecto, de principio a fin. El proceso es coherente e integrado, lo que genera un importante ahorro de recursos y alta eficacia.

Modular



Si buscas una solución específica, podemos desarrollar proyectos que incluyan uno o dos servicios.

Estarás en buena compañía

En sus primeros 3 años, Heurística ha desarrollado más de 40 proyectos aplicando las ciencias del comportamiento para resolver desafíos del sector público, privado, organismos multilaterales, y ONG's.

Organismos multilaterales y sector público



Colombia



Perú



ONGs



Heurística

Heurística es tu departamento de ciencias del comportamiento

Esto es solo una muestra de todo lo que podemos hacer junto a tu organización.

¿Quieres conocer más detalles? ¡Escríbenos!
Nos encantará conversar contigo.

Pedro Del Carpio
pedrodelcarpio@heuristicalab.com

O llámanos al (051) 956288742

También, te invitamos a visitar nuestra página web y redes sociales:



heuristicalab.com



facebook.com/heuristicalab



instagram.com/heuristicalab



<https://www.linkedin.com/company/heuristicalab>

Heurística