

REVISTA PRISMA SOCIAL N° 27

LA INVESTIGACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU IMPACTO SOCIAL

4º TRIMESTRE, OCTUBRE 2019 | SECCIÓN ABIERTA | PP. 86-103

RECIBIDO: 9/7/2018 – ACEPTADO: 13/9/2019

DECISIONES, EMERGENCIA Y VALOR. LO QUE LAS PERSONAS HACEN Y LO QUE PIENSAN QUE HARÁN EN UNA EMERGENCIA

DECISIONS, EMERGENCY AND VALUE.
THE DISCREPANCY BETWEEN WHAT PEOPLE
DO AND WHAT PEOPLE THINK THEY
WILL DO IN AN EMERGENCY

DIANA GAVILAN / DGAVILAN@UCM.ES

PROFESORA CONTRATADA DRA. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING DE LA
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, ESPAÑA

GEMA MARTÍNEZ-NAVARRO / MGMNAVARRO@CCEE.UCM.ES

PROFESORA CONTRATADA DRA. ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING DE LA
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, ESPAÑA



prisma
social
revista
de ciencias
sociales

RESUMEN

Individuos, comunidad científica y organizaciones se han planteado en más de una ocasión el grado de racionalidad que subyace a las decisiones que adoptan las personas. Se ha observado que, en situaciones de incertidumbre, la aversión a la pérdida imprime una importante fragilidad en la forma de decidir. Esto conduce a plantearse qué sucederá cuando se tiene que elegir en una situación de emergencia: ¿coincidirá la elección hecha fuera del contexto de emergencia, con la que se toma en una emergencia?

En la presente investigación se analizan ambas situaciones y se estudian diferencias y similitudes entre cómo se decide en una situación de emergencia y cómo se piensa que se decidirá ante una emergencia. Para tratar de responder a estas cuestiones se ha realizado un doble experimento: en una simulación cuasi real escenificada (hot state) y en una simulación virtual (cold state), cuyos resultados corroboran la existencia de discrepancias entre las decisiones que toman las personas y las que piensan que adoptarán. Los resultados proporcionan nuevas perspectivas sobre el significado del valor, el efecto de dotación y la importancia que da la sociedad a los objetos cotidianos.

PALABRAS CLAVE

Toma de decisiones; racionalidad; efecto de dotación; emergencia; valor

ABSTRACT

Individuals, scientists and organizations have questioned on more than one occasion the degree of rationality underlying human being decisions. It has been observed that, in situations of uncertainty, the aversion to loss imprints an important fragility on the way of deciding. This leads to the question of what will happen when a choice is made in an emergency - will the choice made outside the emergency context coincide with that made in an emergency?

This research addresses both situations and analyses differences and similarities between how a decision is made in an emergency and how it is thought to be made in an emergency. In an attempt to answer these questions, a double experiment has been carried out, a staged quasi-analytical simulation (hot state) and a virtual simulation (cold state), the results of which corroborate the existence of discrepancies between the decisions people take and those people think they would take. The results provide new perspectives on the meaning of value, the endowment effect, and the importance that society attaches to the everyday objects.

KEYWORDS

Decision-making; rationality; endowment effect; emergency; value

1. INTRODUCCIÓN

Tomar decisiones es un proceso complejo que puede abordarse desde diversas perspectivas atendiendo al grado de racionalidad.

En el sentido más estricto, las decisiones racionales son las que se adoptan cuando no existen restricciones de tiempo, conocimiento o capacidad de cálculo sobre la probabilidad de los resultados; esta forma de decidir favorece la maximización del valor o la utilidad obtenida con la decisión (Gigerenzer, 2015). Sin embargo, las condiciones descritas son infrecuentes porque en los procesos de decisión siempre existen limitaciones de tiempo y/o dinero, y/o atención u otros recursos finitos, lo que conduce a un espacio donde la racionalidad se desarrolla bajo (ciertas) restricciones (Simon, 1957; Gigerenzer, 2001).

En el lado opuesto a los modelos de decisión racional se encuentran los denominados modelos de decisión no racional o de racionalidad ecológica, que se aplican en situaciones donde existe incertidumbre respecto a las alternativas o a la probabilidad de hechos y resultados (Gigerenzer, 2016). Estos modelos contemplan que la persona que decide experimenta emociones durante el proceso de decisión (Engelmann y Hare, 2018), tiene conocimientos limitados y dispone de un tiempo también limitado para decidir. En estas condiciones de racionalidad limitada (Simon, 1957) se procesa menos información y se recurre a ciertos atajos (heurísticos).

¿Cómo se toman decisiones en una emergencia?, ¿qué modelo de decisión se adopta: un modelo racional (con restricciones) o un modelo de racionalidad ecológica donde las emociones están presentes?, ¿hasta qué punto coincide lo que las personas piensan que harán, con lo que hacen ante una emergencia?, ¿qué factores moderan esa reacción: género, generación, nacionalidad, tener descendencia...?

Para dar respuesta a los interrogantes planteados se ha realizado un doble experimento: en una simulación cuasi real escenificada (hot state) y en una simulación virtual (cold state). En ambos casos, las personas participantes se enfrentaron a tener que elegir, entre 10 objetos, los 3 que se llevarían de su casa en el caso de que hubiera una emergencia en sus viviendas (incendio, derrumbamiento...). Los resultados corroboran la existencia de discrepancias entre las decisiones adoptadas fuera de contexto y las decisiones dentro del contexto, y proporcionan nuevas perspectivas sobre el significado del valor y la importancia que da nuestra sociedad a los objetos cotidianos.

Este trabajo presenta diversas implicaciones académicas y sociales. Desde el punto de vista teórico, integra los conceptos de contexto de decisión y valor que a menudo se analizan de forma estática y separada. Socialmente, proporciona una lectura actualizada de lo que tiene valor para la sociedad, diferenciando el valor que se piensa que se debe proteger, del valor que se desea proteger. Además, aporta algunas claves importantes que deben considerarse de cara a facilitar la toma de decisiones en contextos de emergencia donde existe la amenaza de perder algo valioso, por ejemplo, ciertas decisiones terapéuticas que se presentan en el ámbito sanitario reúnen estas mismas características.

El trabajo se estructura en tres partes. Comienza con una revisión teórica de los procesos de decisión y el significado del valor que conduce a las preguntas de investigación. A continuación, se presentan dos experimentos describiendo en cada caso el diseño, la muestra y los resultados

obtenidos. Por último, se realiza una discusión de los resultados, se presentan las conclusiones y limitaciones del trabajo.

1.1. OBJETIVOS

El objeto principal de esta investigación es analizar y entender la conducta de las personas cuando se les enfrenta a una decisión, en una situación de emergencia, y deben elegir entre opciones con valores de diferente naturaleza.

Los objetivos que se desean alcanzar con esta investigación son:

- Conocer qué componente (racional o emocional) tiene más peso en las decisiones.
- Profundizar en la relación razón-emoción cuando las personas se enfrentan a una situación cuasi real en comparación a cuando simplemente imaginan la situación y cómo procederían en cada caso.
- Estudiar los factores que moderan las decisiones: género, generación, nacionalidad...

1.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En 1957, Herbert Simon cuestiona la racionalidad como patrón permanente que inspira las decisiones y la imagen de las personas como decisores en busca de maximizar su utilidad. Con ello se abre la puerta a la investigación de otros patrones de decisión, lo que convierte al *homo economicus* en un ser desde entonces irreal, que solo habita en algunos manuales académicos.

Años más tarde, Daniel Kahneman y Amos Tversky formulan la Teoría Prospectiva (1979) en la que se explica la forma de afrontar el riesgo en la toma de decisión. Estos investigadores demuestran que cuando el riesgo es ganar o no ganar, la conducta es diferente a cuando el riesgo es perder o no perder. Las personas quieren ganancias seguras, pero están dispuestas a arriesgar para evitar posibles pérdidas. Esta aguda observación sobre la asimetría de los razonamientos, hasta entonces había pasado inadvertida a la psicología y a la economía.

Las dos contribuciones de Kahneman y Tversky, la construcción de juicios en situación de incertidumbre empleando reglas heurísticas (1974), y la aversión a la pérdida que fundamenta la Teoría Prospectiva (1979), ponen en evidencia la fragilidad de las decisiones.

Años más tarde su discípulo Richard H. Thaler, también galardonado con el Premio Nobel de Economía (2017), desarrolla el área de conocimiento de la economía del comportamiento como punto de encuentro entre la psicología, la sociología y la economía. Con sus investigaciones, este autor demuestra que las decisiones no siempre obedecen a criterios racionales, sino que también entran en juego variables psicológicas que las desvían de un comportamiento económico racional. La ausencia de vacío emocional hace que las emociones tengan que ser consideradas en el proceso de decisión (Brooke y Harrison, 2016). Thaler (2016) sintetiza los factores que limitan la racionalidad en los procesos de decisión en tres aspectos: racionalidad limitada, percepción de equidad y falta de autocontrol.

Adicionalmente, estudios recientes analizan la variable aversión al riesgo en la toma de decisiones y defienden que, cuando la aversión a la pérdida aparece asociada con emergencia, la decisión se vuelve todavía más compleja (Heilman, Green, Reddy, Moss y Kaplan, 2017). En

tales circunstancias, para evitar la pérdida es precisa una estimación o juicio acelerado del valor atribuido a los objetos. De acuerdo con la ley de Yerkes y Dodson (1908), un estudio clásico sobre estrés y productividad, el rendimiento y la capacidad de sopesar eficazmente alternativas es bajo en condiciones extremas, por ejemplo, cuando se tiene muy poco tiempo. No obstante, todavía no está claro si el estrés altera los procesos subyacentes que dan forma a las elecciones y de qué manera lo hace (Sokol-Hessner, Raio, Gottesman, Lackovic y Phelps, 2016).

Otro aspecto que impacta en las decisiones es el contexto en el que se adoptan. George F. Loewenstein (2005) enuncia el desajuste entre los estados fuera de contexto o fríos y los estados dentro de contexto o calientes (*hot-cold gap*). La interpretación de una situación depende de factores como la edad de la persona (Sproten, Diener, Fiebach y Schwieren, 2018), pero de manera muy significativa del momento en el que se encuentra la persona. Este desajuste entre lo que la persona piensa que hará y lo que en realidad hace llegado el caso, es un reflejo de la baja capacidad de predicción que tienen las personas sobre su propia conducta.

En los estados fríos, fuera del contexto, se subestima la influencia de las emociones, se piensa que la razón controlará las emociones cuando se esté en el contexto, y las consecuencias de las decisiones se visibilizan con facilidad. Sin embargo, en estados calientes, lo que parecía importante cuando se estaba en frío se diluye, y se vuelve más visible o solo visible lo que dictan las emociones. Las consecuencias no deseables de ciertas conductas se diluyen y dejan de importar (Loewenstein, 2005). Los avances más recientes sugieren que en los estados calientes como, por ejemplo, ante la exposición a situaciones de estrés, las decisiones se sesgan hacia el hábito y se reduce la propensión a asumir riesgos, en favor de la rutina (Porcelli y Delgado, 2017).

Por último, en los procesos de decisión en contextos de riesgo hay que considerar el valor atribuido a aquello que está en riesgo de pérdida. La teoría del valor de Woodruff (1997), proporciona orientación en este sentido. Esta teoría señala que los objetos que rodean a las personas, por el hecho de poseerlos o disfrutarlos, adquieren valores diferentes al mero valor económico que entraña su coste en el mercado (Yang, 2016). Esto es muy visible, por ejemplo, en el caso de los móviles, la cuarta pantalla que permite personalización, geolocalización, integración mediática (Costa-Sánchez, Rodríguez-Vázquez y López-García, 2015) y conexión con todo el entorno social, adquiriendo con ello un valor distinto y superior al económico. Así, pueden identificarse los siguientes tipos de valor, fácilmente reconocibles entre las pertenencias de las personas:

- Valor económico: objetos con valor monetario pero desprovistos de carga afectiva, p.e., dinero o joyas que carecen de vínculos afectivos.
- Valor funcional: objetos con utilidad para disfrutar de una vida confortable y reducir esfuerzos, p.e., un ordenador, un disco duro, el móvil...
- Valor situacional: objetos con valor coyuntural, que emerge en una situación concreta, pero que fuera de ese contexto, no tendrían especial interés, p.e., un extintor en un incendio.
- Valor afectivo: objetos que asimilan los recuerdos y vinculan a la persona con el pasado y con sus raíces, p.e., álbum de fotos familiar, viejo osito de peluche...

- Valor de autoexpresión: objetos que recuerdan a la persona quién es, y con los que se proyectan ciertas señas de identidad, p.e., unas zapatillas deportivas, unas gafas de sol, una guitarra...

2. DISEÑO Y MÉTODO

El método experimental (Ato, 1991) es el método científico por excelencia y su objetivo es la identificación de causas y evaluación de sus efectos. La experimentación está considerada como una de las técnicas más adecuadas para verificar relaciones de causalidad (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999). Para ello se simulan situaciones en las que se modifican deliberadamente las condiciones de uno o diversos factores precedentes (variable independiente) para comprobar cómo afectan estos en la situación consiguiente (variable dependiente). Este efecto se observa de manera sistemática.

La elección de esta técnica se justifica por los objetivos del presente estudio, donde se analiza el efecto y la relación de causalidad entre un aspecto del ambiente (situaciones de emergencia) y las decisiones de las personas.

Se plantea un doble experimento en el que los/las participantes tienen que elegir entre una serie de objetos personales que desearían conservar en un contexto simulado de emergencia. Cada objeto seleccionado representa un tipo de valor entre los descritos, tal y como se recoge en la Tabla 1.

En el primer experimento (Estudio 1), se analiza la preferencia y valor en contextos de emergencia cuasi reales, para lo cual se construye una vivienda ficticia y se recrea una emergencia. En el segundo experimento (Estudio 2), se estudia la preferencia y el valor en situación de emergencia, pero evaluadas fuera del contexto mediante un cuestionario online.

Tabla 1. Relación de objetos seleccionados y valores que representan

Objeto seleccionado	Valor que representa
225,3 € en efectivo (moneda y papel)	Valor económico
Joyas (cadena de oro y gemelos)	Valor económico-afectivo
Portátil	Valor funcional
Móvil	Valor funcional
Cartera	Valor funcional
Equipo de seguridad	Valor situacional
Álbum de fotos	Valor afectivo
Un trofeo	Valor de autoexpresión
Prendas usadas	Valor de autoexpresión
Gafas de sol	Valor de autoexpresión

Fuente: elaboración propia

2.1. DISEÑO EXPERIMENTO 1: LA PREFERENCIA Y VALOR EN CONTEXTOS DE EMERGENCIA CUASI-REALES

El experimento se diseña para que los/las participantes, de forma individual, tengan que afrontar la decisión de elegir, entre 10 objetos, los 3 que quieren conservar disponiendo para ello de un tiempo máximo de 15 segundos.

Para provocar una situación de emergencia aproximada a la realidad se construye una vivienda ficticia a la que los/las participantes entran sin saber lo que encontrarán. En el salón de la casa aparecen los objetos dispuestos encima de una mesa. La colocación de los objetos es siempre la misma, de manera que se garantiza que todas las personas que participan se enfrentan al mismo estímulo, en orden y visibilidad.

El desarrollo del experimento se lleva a cabo de la siguiente forma: cada participante entra a la vivienda y pasa al salón. Una vez dentro aparece un bombero –un actor representa el trabajo de bombero– que urge a la persona participante a abandonar la vivienda por un peligro inminente. La persona debe elegir los 3 objetos que quiere salvar, y con ellos abandona la vivienda con rapidez. El itinerario de entrada y salida es el mismo para todas las personas. El bombero controla el tiempo e imprime urgencia a la situación. Tras el recorrido, cada participante responde a un breve cuestionario y al finalizar recibe un obsequio.

2.2. DISEÑO EXPERIMENTO 2: LA PREFERENCIA Y EL VALOR EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA, EVALUADAS FUERA DEL CONTEXTO

Se diseña un cuestionario para auto cumplimentación online, donde los/las participantes deben seleccionar los 3 objetos que tratarían de conservar en el caso de una supuesta emergencia en su vivienda. Los objetos se presentan en una imagen, colocados en una mesa, con una disposición análoga a la que se adopta en el primer estudio.

Tras responder a esta pregunta para la que se da un tiempo límite de 15 segundos, los/las participantes deben responder al mismo cuestionario que el utilizado en el estudio 1.

3. TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE DATOS

El trabajo de campo del experimento 1 se realiza durante los días 16 y 17 del mes de mayo. La vivienda ficticia se ubica en la madrileña Plaza de Callao, desde las 11:30 de la mañana hasta las 18:30 de la tarde con una pausa entre las 14:00 y las 15:00. A lo largo de las doce horas, 161 personas participan voluntariamente en la prueba.

El trabajo de campo del experimento 2 se realiza durante los días 18 y 30 de mayo.

En ambos experimentos se emplea el mismo instrumento de recogida de datos, un cuestionario que contemplaba las siguientes categorías:

- Objetos que son elegidos para salvar de la vivienda (máximo 3).
- Objeto personal que libremente eligen salvar, indicando el motivo.
- Valor económico asignado a este último objeto.

Además, se utilizan escalas tipo Likert de 7 posiciones para medir la autopercepción de cada participante en cuanto a emocionalidad y racionalidad.

Por último, se recogen datos de clasificación: género, edad (generación), estado civil, número de hijos/as y nacionalidad.

3.1. MUESTRA EXPERIMENTO 1: LA PREFERENCIA Y VALOR EN CONTEXTOS DE EMERGENCIA CUASI-REALES

Se dispone de una muestra de 161 personas autoseleccionadas de más de 18 años, 57,8% mujeres y 42,2% hombres.

En la muestra aparecen representadas cuatro generaciones: personas septuagenarias – mayores de 70 años– (10,6%), *boomers* –de 55 a 70– (18,6%), generación X –35 a 54– (32,3%) y generación Y –de 18 a 34 años– (38,5%).

El 47,8% son solteros/as, el 7,5% están separados/as-divorciados/as, y el 44,7% están casados/as o viven en pareja.

El 44,7% tiene hijos/as; el número oscila entre 1 y 6, aunque la moda son 2 hijos/as.

En la muestra, el 81,4% tiene nacionalidad española. En el 18,6% de extranjeros/as predominan las personas hispanoamericanas.

3.2. MUESTRA EXPERIMENTO 2: LA PREFERENCIA Y EL VALOR EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA, EVALUADAS FUERA DEL CONTEXTO

Se trata de una muestra por conveniencia de 720 personas de las cuales el 53,3% son mujeres y el 46,7% son hombres. Las personas participantes tienen un rango de edad comprendido entre 23 y 64 años. La edad media son 43 años y la desviación típica son +/- 8,5 años. Están representadas por lo tanto tres generaciones: *boomers* –de 55 a 70– (10,2 %), generación X –35 a 54– (72,1%) y generación Y –de 18 a 34 años– (17,7%).

Todas las Comunidades Autónomas y una Ciudad Autónoma tienen presencia en la muestra, aunque casi la mitad (46,2%) procede de Madrid.

4. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS EXPERIMENTO 1: LA PREFERENCIA Y VALOR EN CONTEXTOS DE EMERGENCIA CUASI-REALES

Al enfrentar a las personas a la selección de aquellos objetos que priorizan conservar, los 3 objetos elegidos con más frecuencia son: la cartera (68,9%), el móvil (56,5%) y el dinero (47,8%) (Tabla 2).

Existen ligeras diferencias entre hombres y mujeres. Ellos cogerían su cartera en primer lugar y sin dudarlo (73,5%), seguida del dinero (57,4%) antes que el móvil (50,0%), mientras que, para ellas la cartera (65,5%) y el móvil (61,3%) son dos opciones cercanas y alejadas del dinero (40,9%). Ellas también tienden a elegir, con más frecuencia que ellos, sus prendas de ropa favoritas y el kit de seguridad. Por último, ellos se llevarían las joyas (11,8%), antes que ellas (9,7%).

Tabla 2. Elecciones por variables sociodemográficas

Composición de la muestra	161	42,20%	57,80%	10,60%	18,60%	32,30%	38,50%
	Muestra total	Hombres	Mujeres	Septúgenarios/as	Boomers	GenX	GenY
Cartera	68,90	73,50	65,50	47,10	68,60	73,10	61,40
Móvil	56,50	50,00	61,30	52,90	40,40	53,80	67,70
Dinero	47,80	57,40	40,90	68,80	30,00	46,20	61,30
Portátil	38,50	41,20	36,60	23,20	26,70	50,00	30,60
Fotos	24,80	25,00	24,70	13,10	23,30	25,00	27,40
Kit Seguridad	26,70	22,10	30,10	17,60	36,70	28,80	21,10
Joyas	10,60	11,80	9,70	-	20,00	11,50	10,60
Prendas	10,60	7,40	12,70	5,60	20,00	7,70	8,10
Trofeo	5,60	5,90	5,40	11,80	6,70	1,90	6,50
Gafas	0,60	1,50	5,90	-	-	-	0,60

Composición de la muestra	44,70%	55,30%	81,40%	16,60%
	Con hijos/as	Sin hijos/as	Español/a	Extranjero/a
Cartera	68,10	69,70	67,20	76,70
Móvil	51,40	60,70	55,00	63,30
Dinero	36,10	57,30	49,60	40,00
Portátil	44,40	33,70	38,20	40,00
Fotos	25,00	24,70	26,70	16,70
Kit Seguridad	26,40	27,00	25,20	33,30
Joyas	12,50	9,00	11,50	6,70
Prendas	15,30	6,70	10,00	13,30
Trofeo	5,60	5,60	5,30	6,70
Gafas	1,40	-	0,80	-

Fuente: elaboración propia

Por edades, las personas mayores de 70 años son quienes menos cosas cogen en el tiempo disponible. La escasez de tiempo y la presión a la que se ven sometidas hacen que, en algunos casos, se colapsen; siendo el único grupo donde se encuentran personas que cogen dos o incluso un solo objeto. Dinero (68,8%), móvil (52,9%) y cartera (47,1%) son los objetos más elegidos. Nadie elige las joyas.

La generación *boomer* es la más consciente del riesgo que corre y elige el kit de seguridad en mayor proporción que el resto (36,7%), la cartera (68,6%) y el móvil (40,0%) completan su elección.

Las personas de la generación X, en plena carrera profesional, prefieren salvar su portátil (50%) antes que el dinero (46,2%), y los/las más jóvenes (generación Z), no lo dudan, el dinero (61,3%) mucho antes que el portátil (30,6%).

Tener o no tener descendencia ejerce cierta influencia en la forma de elegir lo que las personas querrían proteger. Las personas con descendencia priorizan su portátil (44,4%) al dinero (36,1%), y se llevarían mucho antes sus prendas favoritas o las joyas. Por el contrario, quienes no tienen descendencia dan prioridad a salvar el dinero (57,3%), y no muestran interés por conservar los objetos relacionados con la expresión de quiénes son –ropa, trofeos o gafas–.

La presencia de diferentes nacionalidades permite hacer una comparación entre personas españolas y extranjeras. Una ligera diferencia: los/las extranjeros/as son el grupo más unánime en su elección: la cartera con la documentación (76,7%) es lo primero que hay que salvar.

Las personas que viven en pareja son más propensas a querer conservar sus prendas favoritas o sus joyas (16,7% frente al 6,5% de las personas solteras o al 0% de las personas separadas), mientras la intención de estas últimas de salvar un «trofeo» triplica la de los otros grupos (16,7%).

Los/las participantes responden también a varias escalas sobre autopercepción de su forma de pensar y enfrentarse a las decisiones. En la muestra, la proporción de quienes se describen a sí mismos/as como racionales (41,8%) es similar a la de quienes se autocalifican de emocionales (39,2%). Solo el 19% considera que su parte emocional y racional está en equilibrio. Empleando esta categorización como variable independiente, se analizan las elecciones de cada persona, observándose que las personas que se auto describen como racionales son más propensas a llevarse las joyas y están poco motivadas por los artículos de autoexpresión; mientras que, las personas emocionales son más proclives a elegir las prendas de autoexpresión, las fotos o el trofeo. Los porcentajes se reparten de manera más uniforme y están menos polarizados entre las personas equilibradas (Tabla 3).

Tabla 3. Elecciones por variables de clasificación

Composición de la muestra	47,8	44,7	7,5	39,20%	19,00%	41,80%
	Soletoros/as	Casados/as o en pareja	Separados/as	Personas emocionales	Personas equilibradas	Personas racionales
Cartera	70,1	69,4	58,3	70,80	58,10	72,30
Móvil	62,3	50	58,3	56,90	61,30	53,80
Dinero	57,1	39,8	41,7	53,80	45,20	45,20
Portátil	39	37,5	41,7	30,80	48,40	41,50
Fotos	20,8	29,2	25	27,70	29,00	20,00
Kit Seguridad	27,3	26,4	25	29,20	32,30	21,50
Joyas	7,8	13,9	8,3	10,80	6,50	12,30
Prendas	6,5	16,7	-	15,40	6,50	7,70
Trofeo	5,2	4,2	16,7	7,20	3,20	4,30
Gafas	-	1,4	-	-	-	1,50

Fuente: elaboración propia

4.1.1. Decisiones funcionales

Los resultados ponen de manifiesto que ante una emergencia, las personas se vuelven eminentemente prácticas. Se abandonan los objetos por los que se siente apego, solo el 12,4% cuando se le pregunta de forma abierta por aquello que priorizaría, responde que un objeto por el que siente afecto –un osito de peluche, unas fotos...– (Tabla 4).

Tabla 4. Resultados obtenidos en la pregunta abierta ¿qué se llevaría?

Elección libre	%
Cartera	38,5
Móvil	16,1
Dinero	12,4
Portátil	11,2
Fotos	10,6
Objetos	9,9
Joyas	1,2
TOTAL	100

Fuente: elaboración propia

También se observa como ante la emergencia, el objetivo no es preservar bienes valiosos. Son pocas las personas (13,6%) que salvarían objetos con valor económico.

En una emergencia se decide salvar lo que da seguridad en ese momento, parece útil o va a suponer un importante esfuerzo recuperar en el futuro. Esto es: la cartera (38,5%), el móvil (16,1%), el dinero (12,4%) y el portátil (11,2%).

En orden de elección, un 38,5% de los/las participantes salvaría su cartera antes que cualquier otra cosa porque en la cartera se guarda «todo» tal y como se extrae de la pregunta abierta (16,1%). La cartera –disponer de documentación– da seguridad (16%) a todos/as, aunque esta seguridad es un argumento más relevante para los/las extranjeros/as (46,7%) que para los/las españoles/as (36,6%), se entiende que no por su nacionalidad sino por estar en su país. La documentación es útil (27,4%), e importante (4,8%), pero sobre todo es difícil y engorrosa de recuperar (8,1%). Para el 24,2 %, que eligen la cartera, el motivo es no tener que renovar la documentación.

El móvil es una fuente de seguridad ante una emergencia (60%), es la forma de estar y seguir conectados (15,4%), pero el móvil no solo es útil (7,7%), para algunas personas hay que salvarlo porque es irremplazable (11,5%).

La relación con el portátil es sobre todo práctica. La motivación para salvarlo es doble. Por un lado, el portátil conserva el trabajo (38,9%), es el custodio de los datos (27,8%) y los datos son, de nuevo, «todo» para el 22,2%, como señalan literalmente los/las participantes. En este mundo actual, identidad e intimidad se escriben con d de digital.

4.1.2. El efecto de dotación en las elecciones

Se llama efecto de dotación al aumento de valor de los objetos que la persona hace suyos. Cuando se crea un vínculo afectivo con un objeto, en cierto modo se suma a su valor monetario un valor afectivo, y no se descuenta el coste de amortización. Todo ello se traduce en un aumento de valor (Morewedge y Giblin, 2015).

Esto explica que para el 14,3%, el valor monetario del objeto que salvarían sea incalculable y no les resulte fácil asignar un valor económico preciso a dichos objetos. Aunque sucede que, aquello a lo que se da un valor incalculable recoge un amplio espectro de artículos: fotos, el portátil..., hasta la documentación.

En las personas capaces de fijar un valor monetario a lo que salvarían, el objeto representa una media de 256,2€. Igual que en el caso anterior, este importe describe indistintamente al móvil, a un peluche o a la cartera.

Bajo el efecto dotación, un osito de peluche de la infancia o un viejo móvil pueden haberse convertido en objeto de 256€.

4.2. RESULTADOS EXPERIMENTO 2: LA PREFERENCIA Y EL VALOR EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA, EVALUADAS FUERA DEL CONTEXTO

Las personas encuestadas manifiestan que los tres objetos que querrían conservar, si se enfrentaran a una emergencia en sus viviendas, serían: la cartera (63,2%), el móvil (52,6%) y las fotos (34,9%) (Tabla 5).

Tabla 5. Resultados obtenidos en cada una de las segmentaciones practicadas

Composición de la muestra	611	46,70%	53,30%		18,60%	32,30%	38,50%	
	Muestra total	Hombres	Mujeres	Sig.	55-70 Boomers	35-55 GenX	18-35 GenY	Sig.
Cartera	63,20	61,40	65,00		52,40	63,20	70,00	
Móvil	52,60	50,50	55,50		46,00	49,30	76,00	**
Dinero	34,90	29,80	33,40		28,60	31,20	37,00	
Portátil	27,10	29,80	27,60		23,80	29,60	27,00	
Fotos	21,10	26,30	19,00		22,20	22,40	22,00	
Kit Seguridad	16,50	20,70	12,60	*	15,90	16,10	17,00	
Joyas	5,80	6,00	4,90	**	1,60	6,10	5,00	
Prendas	2,20	2,80	1,80		1,60	2,90	5,00	
Trofeo	2,20	3,50	1,80		3,20	2,70	2,00	
Gafas	1,40	1,10	1,50		3,20	0,90	2,00	

Composición de la muestra	22,20%	44,50%	33,20%
	Personas emocionales	Personas equilibradas	Personas racionales
Cartera	64,00	65,80	59,60
Móvil	51,50	55,50	51,20
Dinero	29,40	34,60	29,60
Portátil	24,30	30,90	28,60
Fotos	17,60	23,50	24,10
Kit Seguridad	21,30	12,50	18,20
Joyas	8,80	4,00	4,90
Prendas	3,70	2,20	1,50
Trofeo	0,70	3,70	2,50
Gafas	1,50	1,50	1,00

* Diferencias significativas para $p < ,05$

**Diferencias significativas para $p < ,001$

Fuente: elaboración propia

La primera diferencia respecto al estudio 1 son las fotos –objeto que representa valor afectivo–, que pasan del quinto al tercer lugar.

Existen algunas diferencias significativas entre hombres y mujeres. Los hombres elijen el kit de seguridad (29,8%) con más frecuencia que las mujeres (19%); para ellos es más importante salvar su portátil (20,7%) que para ellas (12,6%). Estas diferencias no impiden que el orden de elección de los objetos sea el mismo. Para las mujeres salvar las fotos es más importante (33,4%), y los hombres se llevaría las joyas (6,0%) antes que las mujeres (4,9%).

La cartera, siendo la gran prioridad, pierde importancia con la edad –generación Y (70%), generación X (63%) y *boomers* (52%)–. El salto generacional también se manifiesta en la importancia que tiene salvar el móvil.

La muestra está compuesta por una mayoría de personas que se describen con un componente racional y emocional ponderado a las que se etiqueta como equilibradas (44,5%), seguidas de

un 33,2% de personas que se perciben con un mayor componente racional y un 22,2% que se califican de emocionales. Empleando esta clasificación como variable independiente, las prioridades varían ligeramente a partir de la tercera opción. Las personas que se perciben como emocionales sitúan el portátil (21,3%) en el quinto lugar, antes que el kit de seguridad, que para los/las equilibrados y los/las racionales ocupa una posición preferente.

Otra pequeña diferencia, en los/las participantes más emocionales es la importancia de las joyas, cuyo valor es económico y afectivo, y que eligen con mucha más frecuencia (8,8% frente al 4%), aunque se mantengan en 7ª posición.

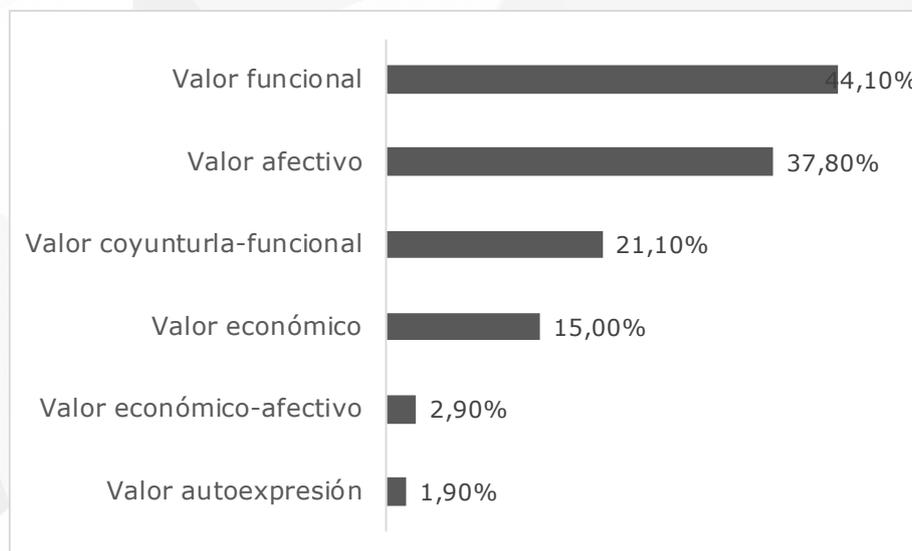
Sin embargo, para las personas emocionales las fotos son tanto o menos importantes que para las personas equilibradas o racionales. Esto, tal vez se deba a que la razón para preservar las fotos, además de afectiva, es de naturaleza funcional porque son fotos en papel y por tanto, irrecuperables.

4.2.1. Personas prácticas y emotivas en situaciones de estrés

De acuerdo con lo que indica el desajuste entre estados de frío y calor, cabe esperar que, al vivir una emergencia, el patrón de decisión sea diferente del que se piensa que se tendría fuera de esa emergencia, porque determinados estados de intensidad emocional son difíciles de anticipar para la persona.

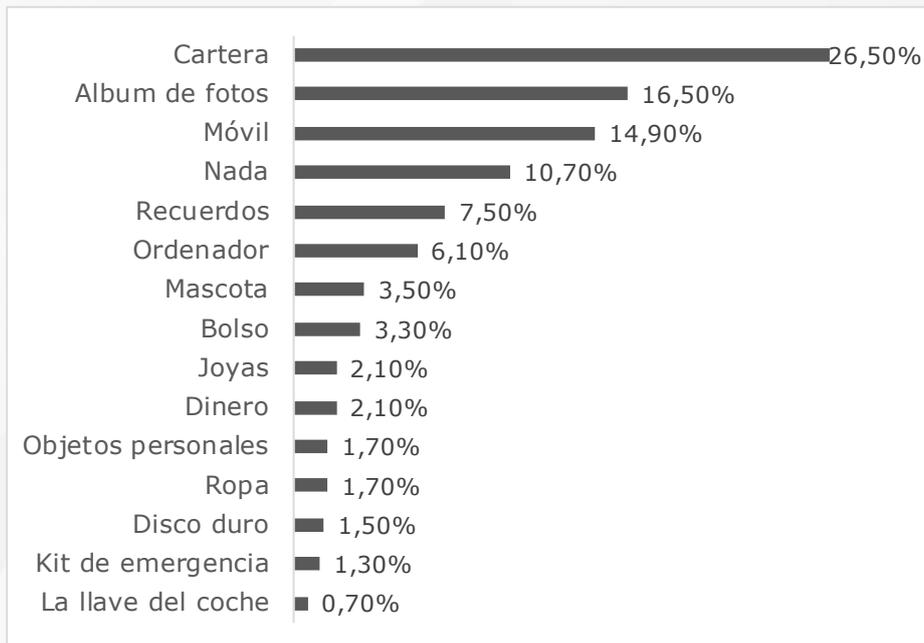
Sin la presión del miedo o la urgencia, las personas expresan lo que quieren salvar «en abstracto»: la cartera, las fotos y el móvil (Figura 1).

Figura 1. Frecuencia de elección por valor representado de los objetos seleccionados



Fuente: elaboración propia

Cuando se pregunta de forma abierta por el objeto que querrían salvar, el ranking de objetos seleccionados es el que se representa en la Figura 2.

Figura 2. Frecuencia de los objetos que querían salvar las personas participantes

Fuente: elaboración propia

Los resultados indican que al pensar en una emergencia se activan dos focos de interés: lo práctico y lo afectivo.

La cartera es el objeto estrella. La cartera es insustituible e importante como dicen literalmente al preguntarles en modo abierto, permite identificarse y tener acceso a dinero a través de las tarjetas. Su pérdida ocasiona un gran trastorno, lo que indica que, además tiene un elevado coste de reposición no económico, pero sí de esfuerzo.

El móvil ofrece diversas prestaciones: mantenerse en contacto con familiares, poder pedir ayuda y localizar a otras personas, pero también, como le sucede a la cartera, tiene un coste de reposición visible para la persona: almacena información, tiene datos, fotografías, contactos...

A continuación, aparecen los objetos con implicación afectiva que se van intercalando entre los objetos funcionales: fotos, recuerdos, incluso mascotas (aunque de manera explícita se indicaba que tenían que ser objetos, no seres vivos).

Las fotos son recuerdos con una fuerte carga emocional, en un soporte irrecuperable. Ambos aspectos están presentes, carga emocional con un coste de reposición no económico, pero muy significativo.

Bajo la categoría de recuerdos se aglutinan objetos con poco valor económico y gran valor afectivo, sin posibilidad de reposición: los dibujos de un hijo/a, un reloj, un cenicero, un diario, y el oso de peluche.

Y después, con porcentajes de elección significativamente bajos, aparecen los objetos con valor económico: joyas (2,1%), dinero (2,1%).

La incapacidad para visualizar el riesgo que puede entrañar una emergencia hace que el kit de emergencia solo sea mencionado de forma espontánea por el 1,3% de participantes.

4.2.2. El efecto dotación de las elecciones

El 67,2% de los/las participantes pone valor monetario al objeto que salvaría, entre 1€ y 1000€. El valor medio son 346€, referido a la cartera o al móvil. Del 32,8% restante, una parte la forman quienes no pueden expresar con números el valor para referirse a las fotos o a la documentación, y otra parte, reúne a quienes ponen un valor entre 1500€ y varios cientos de miles de millones de euros, expresando con ello igualmente que se trata de algo incalculable. Los objetos que se tasan con esos importes son también la documentación y las fotos.

Expresar en magnitudes monetarias el valor de lo afectivo es complejo por dos razones. La primera es que se trata de magnitudes no convertibles; la segunda es el sesgo que ejerce el efecto de dotación.

5. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Este trabajo tenía como objetivo estudiar las decisiones en contextos de emergencia en estados fríos y calientes. Para ello se ha diseñado un doble experimento: en una simulación cuasi real escenificada (*hot state*) y en una simulación virtual (*cold state*), cuyos resultados corroboran la existencia de discrepancias entre las decisiones que toman las personas y las que piensan que adoptarán.

El primero de los experimentos simula una experiencia cuasi real. El objetivo es observar la conducta de las personas cuando se las enfrenta a una decisión, en una situación de emergencia donde deben elegir entre opciones con valores de diferente naturaleza. En los resultados se observa que, ante una emergencia, las personas visibilizan el valor funcional y económico con más claridad. Es decir, se vuelven eminentemente prácticas por lo que eligen objetos tales como la cartera, el móvil, el dinero y el portátil, que manifiestan un marcado carácter racional.

Esto sucede con mayor intensidad en los hombres jóvenes. Pero, por encima de todo, lo que se observa es que las decisiones adoptadas por los/las participantes responden a variables tales como: edad, momento en su ciclo de vida –soltero/a, con/sin hijos/as...–, o a si residen en el país o son extranjeros/as.

Las diferencias observadas por cuestión de edad son consistentes con las que obtienen otros investigadores como Sproten *et al.* (2018). Además, este estudio corrobora que el estrés a la hora de afrontar una decisión influye favoreciendo las opciones acordes con los hábitos, moderando estos la propensión a tomar riesgos (Porcelli y Delgado, 2017). Los/las participantes optan por los objetos más habitados a usar.

Con el objetivo de observar los posibles cambios que pueden producirse si en lugar de decidir en la situación real, lo que se hace es pensar sobre cómo se actuaría en una emergencia, se realiza el segundo experimento. En este estudio, los/las participantes eligen los objetos mediante un cuestionario online. Ahí se observa que, cuando las personas no experimentan emergencia (están delante del ordenador imaginando una situación de emergencia, pero no se ven inmersas en ella), expresan lo que quieren salvar «en abstracto». Y es aquí donde se aprecia que el patrón de decisión permite que los valores afectivos adquieran más peso en la decisión. Se observa que las personas eligen más objetos con valor emocional, como un retrato.

Este trabajo no está exento de limitaciones respecto a las cuales se han tomado medidas oportunas de control. Principalmente, la situación a la que se somete a los/as participantes del experimento 1 es cuasi real, como se ha señalado en la descripción de la metodología. No obstante, la calidad de la escenificación y el control de las variables que configuran el experimento dan soporte a la validez de los datos recabados.

Se concluye que la vida es cambiante y empuja a las personas a adaptarse a cada momento, por eso, a la pregunta ¿qué te llevarías?, la única respuesta segura es que lo que se llevaría cada persona depende de lo que le sea útil en ese momento concreto de la vida. Eso está relacionado con su coyuntura personal, y con el contexto en el que debe decidir, sin perder de vista que las predicciones que las personas hacen sobre su propia conducta son poco confiables, tal vez por la dificultad que supone tener que imaginar el miedo, o el estrés cuando no se experimenta.

6. REFERENCIAS

- Ato, M. (1991). *Investigación en Ciencias del Comportamiento I: fundamentos*. Barcelona, España: PPU.
- Brooke, A.H., y Harrison, N.A. (2016). Neuroimaging and Emotion. En George Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 251-259). Melbourne, Australia: Academic Press.
- Costa-Sánchez, C., Rodríguez-Vázquez, A. I., y López-García, X. (2015). Medios de comunicación móviles: Potencialidades de las aplicaciones para Smartphone de los medios de comunicación españoles de mayor audiencia. *Prisma Social*, 15, 387-414.
- Engelmann, J. B., Hare, T. A., Fox, A. S., Lapate, R. C., Shackman, A. J., y Davidson, R. J. (2018). Emotions can bias decision-making processes by promoting specific behavioral tendencies. En: Fox, Andrew S.; Lapate, Regina C; Shackman, Alexander J; Davidson, Richard J. (Eds.), *The nature of emotion: fundamental questions* (pp. 355-359). Nueva York, EEUU: Oxford University Press.
- Gigerenzer, G., y Gaissmaier, W. (2015). Decision making: Nonrational theories. En J. D. Wright (Ed.), *International encyclopedia of the social & behavioral sciences* (2 ed., pp. 911-916). Oxford, United Kingdom: Elsevier. doi: 10.1016/B978-0-08-097086-8.26017-0
- Gigerenzer, G. (2001). The adaptive toolbox. En G. Gigerenzer & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 37-50). Cambridge, MA, EEUU: The MIT Press.
- Gigerenzer, G. (2016). Towards a rational theory of heuristics. En R. Frantz & L. Marsh (Eds.), *Minds, models, and milieux: Commemorating the centennial of the birth of Herbert Simon* (pp. 34-59). Nueva York, EEUU: Palgrave Macmillan.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., y Black, W. (1999). *Análisis multivariante*. Madrid, España: Prentice Hall Iberia.
- Heilman, R. L., Green, E. P., Reddy, K. S., Moss, A., y Kaplan, B. (2017). Potential impact of risk and loss aversion on the process of accepting kidneys for transplantation. *Transplantation*, 101(7), 1514-1517.
- Kahneman, D., y Tversky, A. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science*, 185(4157), 1124-1131.
- Kahneman, D., y Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Loewenstein, G. (2005). Emotions in Economic Theory and Economic Behavior. *American Economic Review*, 90(2), 426-32.
- Morewedge, C. K., y Giblin, C. E. (2015). Explanations of the endowment effect: an integrative review. *Trends in cognitive sciences*, 19(6), 339-348.
- Porcelli, A. J., y Delgado, M. R. (2017). Stress and decision making: Effects on valuation, learning, and risk-taking. *Current opinion in behavioral sciences*, 14, 33-39.

- Simon, H.A. (1957). *Models of Man, Social and Rational: Mathematical Essays on Rational Human Behavior in a Social Setting*. Nueva York, EEUU: John Wiley and Sons.
- Sokol-Hessner, P., Raio, C. M., Gottesman, S. P., Lackovic, S. F., y Phelps, E. A. (2016). Acute stress does not affect risky monetary decision-making. *Neurobiology of stress*, 5, 19-25.
- Sproten, A. N., Diener, C., Fiebach, C. J., y Schwieren, C. (2018). Decision making and age: Factors influencing decision making under uncertainty. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 76, 43-54.
- Thaler, R. (2016). *Misbehaving: The Making of Behavioral Economics*. Nueva York, EEUU: Norton.
- Woodruff, R. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153. doi: 10.1007/BF02894350
- Yang, H., Yu, J., Zo, H., y Choi, M. (2016). User acceptance of wearable devices: An extended perspective of perceived value. *Telematics and Informatics*, 33(2), 256-269.
- Yerkes, R.M., y Dodson, J. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459-482.