



La economía conductual, ¿otra moda pasajera?

by Clio Lawrence, Gen Re, Londres, Reino Unido

La economía conductual (EC) ha sido objeto de creciente atención y aplicación desde que Daniel Kahneman fuera galardonado en 2002 con el Premio en Ciencias Económicas en memoria de Alfred Nobel por su trabajo sobre el comportamiento en momentos de incertidumbre, especialmente en lo relativo al juicio humano y a la toma de decisiones.¹ El término EC se ha utilizado ampliamente, pero ha sido objeto de cierta reticencia por parte de los psicólogos, que sostienen que en muchos casos el término EC se utiliza para explicar acciones y sesgos que son esencialmente psicología pero se presentan como economía.² Por tanto, la cuestión planteada es: ¿cuándo aplicamos los principios de la EC y cuándo aplicamos la psicología? Y aparte del marketing, ¿es alguno de ellos realmente eficaz?

Independientemente del debate, no hay duda de que es y ha sido un tema candente durante algún tiempo. La aplicación de los principios de la EC se ha visto de forma más patente en el sector del marketing, en el que ha suscitado críticas por considerar que se ha utilizado para manipular a los consumidores o que se trata de una moda pasajera. Independientemente de su opinión sobre la EC y su lugar en el sector financiero, se está tomando en serio. En el Reino Unido, el Instituto y Facultad de Actuarios creó un Grupo de Trabajo sobre Finanzas Conductuales para analizar los sesgos de comportamiento de los actuarios,³ y la Autoridad de la Conducta Financiera prohibió la venta por consentimiento tácito (*opt-out*) y estableció normas relativas a la venta de productos adicionales tras constatar en un estudio del mercado que la competencia no era suficientemente efectiva.^{4,5}

Algunas empresas han creado puestos de especialista en EC, y algunas incluso han creado grupos de trabajo sobre economía conductual. Naturalmente, con toda esta actividad en torno a la EC, nos hemos preguntado si la teoría sobre la EC tiene relevancia para la gestión de siniestros de protección de pagos.

La teoría de la EC sostiene que los individuos toman decisiones irracionales como resultado de sus sesgos cognitivos, aunque intenten no hacerlo.⁶ Dan Ariely acuñó el término «predesiblemente irracional»,⁷ que describe cómo las personas no son realmente lo racionales que creen que son cuando se trata de tomar decisiones, hasta el punto de que esto resulta predecible. En el contexto de los seguros de protección, y específicamente en la protección de pagos, tratamos de comprender mejor por qué las personas toman determinadas decisiones y buscamos posibles respuestas y herramientas en la EC.

Contenido

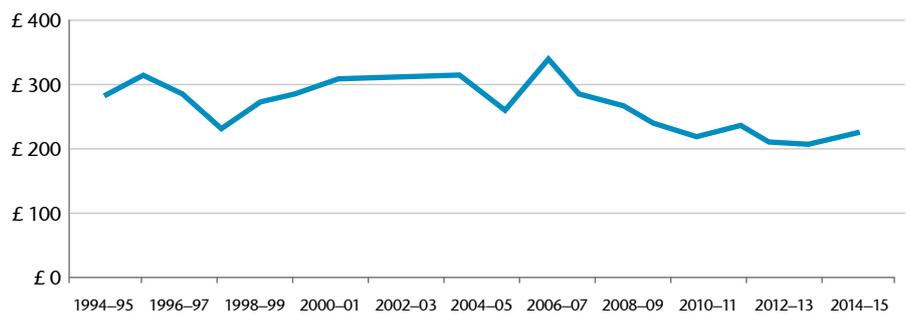
La protección de pagos y la economía conductual	2
El Modelo de Ocupación Humana	2
Principios de la EC	2
Efecto anclaje	3
Efecto encuadre	3
Aversión a la pérdida	4
Reciprocidad	4
Conclusión	4

La protección de pagos y la economía conductual

La protección de pagos, aunque constituye todavía un pequeño mercado en relación con los seguros de vida y Enfermedades Graves, crece rápidamente. El Protection Pulse más reciente señaló un incremento del 17 % en las ventas de protección de pagos en 2016 en comparación con un incremento del 1,5 % en las ventas de seguros de vida y un 5,2 % en las de Enfermedades Graves durante el mismo período.⁸ El ABI (Association of British Insurers) también señaló un incremento en el número de pólizas de protección de pagos en vigor en 2016, con un pago récord de 3600 millones de £ en siniestros de este producto en 2015.⁹ Esto se ha atribuido en gran medida al incremento del conocimiento del valor de la protección de pagos en el mercado, pero también es necesario reconocer el contexto en el que dicho incremento se ha producido.

El Reino Unido ha visto un incremento constante en el autoempleo: la Oficina Nacional de Estadística señaló un incremento de 3,8 millones a 4,6 millones de autónomos entre 2008 y 2015.¹⁰ Un análisis más detenido de esta tendencia realizado por la Resolution Foundation mostró que, a pesar del crecimiento significativo del autoempleo desde el período 2001-2002, el promedio de ingresos de los trabajadores autónomos fue menor en el período 2015-2016 que en 1994-1995 (véase Figura 1).¹¹ Las razones se atribuyen a un menor número de horas de trabajo, así como a la economía colaborativa o *gig economy* (economía de los pequeños encargos), en la que el autónomo realiza diversos trabajos en lugar de especializarse o dirigir su propio negocio.¹² A menudo, esto significa una menor seguridad laboral, unos horarios irregulares y unos ingresos inestables, y en muchos casos ningún negocio al que regresar tras un período de ausencia. Dado que muchos autónomos tienen la sensatez de contratar un seguro de protección de pagos para proteger sus ingresos y su negocio en caso de que no estuvieran en condiciones de

Figura 1: Gráfico que demuestra la disminución de los ingresos de los trabajadores autónomos desde 1994-1995



Fuente: <http://www.resolutionfoundation.org/app/uploads/2016/08/RF-Earnings-Outlook-Briefing-Q2-2016.pdf>

trabajar, conocer la diferencia entre el autoempleo empresarial y el de la *gig economy* resulta valioso a la hora de entender a los titulares de las pólizas en el momento del siniestro. Por tanto, es esencial que nos esforcemos en comprender a este grupo de clientes, a fin de que nuestras pólizas y procesos sean apropiados y efectivos; la EC puede tener valor a este respecto.

El Modelo de Ocupación Humana

El Modelo de Ocupación Humana (MOHO, por sus siglas en inglés) es popular entre los terapeutas ocupacionales como marco de referencia para comprender la motivación de un individuo.¹³ El modelo postula que los humanos constan de tres partes que interactúan: voluntad (motivación), hábitos (patrones y rutinas) y capacidad de desempeño (habilidades mentales y físicas). El impedimento o la alteración de una esfera afecta a las otras dos y, en consecuencia, al desempeño general del individuo. En el contexto de los siniestros de protección de pagos que implican una discapacidad física o mental (aguda o permanente), las rutinas y la motivación de un individuo se ven afectadas. En consecuencia, cuando se ha alcanzado la recuperación de la discapacidad, podría existir una discapacidad residual en las demás esferas debido a esta alteración. Este equilibrio se podría rectificar de forma proporcionada con un aumento en la capacidad de desempeño; sin embargo, podría no ser así, por lo que podrían ser necesarios la intervención o el apoyo para restablecer el estado de

equilibrio en las tres esferas. El MOHO nos proporciona un marco a través del cual comprender a los humanos y a su relación con la ocupación, lo que a su vez nos permite utilizar de forma efectiva los principios de la EC en beneficio mutuo.

Principios de la EC

En los siniestros de protección de pagos, observamos curiosamente que un número cada vez mayor de reclamantes dejaba de trabajar: i) durante un período mayor al que cabría esperar por su estado, y ii) una vez alcanzado un nivel apropiado de recuperación o la máxima mejora médica. Concretamente, buscamos estados agudos con protocolos de tratamiento establecidos y períodos de recuperación predecibles, no afecciones psiquiátricas o que cambiaran la vida, como el cáncer. Las pólizas de protección de pagos ofrecen una suma máxima asegurada correspondiente al 75 % de los ingresos. La intención de esta limitación es crear un incentivo para la vuelta al trabajo tras la recuperación, pero seguir proporcionando un apoyo financiero adecuado mientras un individuo no es capaz de trabajar. Sin embargo, notamos que, a pesar de encontrarse en una peor situación financiera mientras se recibía la prestación, los reclamantes demostraban todavía ciertas dudas a la hora de regresar al trabajo (a tiempo parcial o jornada completa), lo que a menudo tenía como resultado conflictos e insatisfacción entre el reclamante y la aseguradora. Por tanto, hemos estudiado las tendencias existentes entre los siniestros de protección de pagos con el fin de comprender mejor

el comportamiento que vemos a través de los principios de la EC. Las cuestiones planteadas fueron:

- ¿Tienen relevancia los principios de la EC para el proceso de gestión de siniestros?
- ¿Podemos aplicar los principios de la EC para mejorar el compromiso con el regreso al trabajo y los programas de rehabilitación?
- ¿Podemos aplicar los principios de la EC para mejorar la satisfacción del cliente?

Para tratar de responder estas cuestiones, hemos analizado específicamente los siguientes principios de la EC:

- Efecto anclaje
- Efecto encuadre
- Aversión a la pérdida
- Reciprocidad

Efecto anclaje

El efecto anclaje se produce cuando la exposición inicial a un número actúa como punto de referencia para juzgar otros valores.¹⁴ Los reclamantes inician a menudo la conversación de reclamación cuando ya han dejado de trabajar durante algún tiempo y con un anclaje firmemente establecido en relación con la gravedad de su estado, las expectativas de tratamiento y el pronóstico. En el contexto específico de los siniestros de Vida y Salud, estos anclajes pueden establecerse por profesionales de la salud que los reclamantes hayan consultado, o incluso por amigos y familiares que hayan experimentado una afección similar. Dado que las personas asumen un control cada vez mayor sobre su salud a través de la tecnología de auto-monitorización, los dispositivos ponibles y el mayor acceso a la información en general, este anclaje también puede generarse por el reclamante en cuestión. Sin embargo,

la precisión de estos anclajes puede ser variable, y como confirmarán muchos gestores de siniestros, algunas veces el estado médico no encaja a la perfección con el contexto del contrato de seguro.

Utilizando directrices reconocidas para la recuperación en casos de lesiones graves, comenzamos a aplicar el principio de anclaje a la comunicación temprana con los reclamantes, en un intento de gestionar sus expectativas con respecto a la cronología de su lesión, y en algunos casos admitimos el siniestro sin revisión alguna. La

recuperación sino también el apoyo que habría disponible cuando llegara el momento de regresar al trabajo, como las prestaciones proporcionales y las de rehabilitación.

Cabe señalar que la directriz sobre recuperación genérica no invalidará en ningún caso el asesoramiento médico proporcionado por el médico encargado del tratamiento. Se espera que la conversación inicial acerca de la duración prevista para la recuperación

de un reclamante reduzca la incertidumbre, proporcione un período mínimo garantizado de pago y reduzca la necesidad de contacto con el asesor en el período inicial. Para los casos en los que es suficiente el tiempo promedio de recuperación, los siniestros se pueden procesar de forma eficiente y los reclamantes pueden centrarse en su recuperación con un mínimo contacto con la aseguradora. El análisis temprano de los datos muestra que hasta el 45 % de los siniestros gestionados de este modo no superan el período de recuperación promedio, reduciendo la necesidad de revisiones intensivas y la participación de asesores. Aunque la investigación todavía está en su etapa inicial, los datos disponibles hasta ahora son esperanzadores.

Efecto encuadre

El efecto encuadre hace referencia a la forma en que se pueden presentar las opciones como una pérdida o una ganancia prestando atención a los aspectos positivos o negativos de la misma decisión.¹⁵ Como muestran estudios recientes, el mercado de protección de pagos del Reino Unido está creciendo, y en consecuencia se están introduciendo diversos productos destinados a satisfacer diferentes necesidades. Hay una demanda de



intención era proporcionar información de anclaje precisa en una fase temprana del proceso de reclamación a fin de reducir el contacto repetido con el reclamante y la posible frustración posterior. Se indicaba a los reclamantes el tiempo promedio de recuperación de su afección en el contexto de su ocupación, suponiendo que el tratamiento fuera inmediato y exitoso. Al comienzo del proceso de evaluación de siniestros, se indicaba a los reclamantes no solo el tiempo de

productos innovadores e integrales con características prácticas para ayudar a los reclamantes. Por ejemplo, una aseguradora del Reino Unido ha lanzado recientemente la aplicación «Mutual Benefits», que proporciona a todos los miembros cierto número de puntos cada año que pueden «gastar» en servicios sanitarios, tales como consultas de medicina general o terapia.¹⁶ Los clientes tienen la libertad de utilizar estos beneficios cuando lo consideren oportuno y pueden acceder

directamente a los servicios en lugar de hacerlo a través de la aseguradora.

A pesar de estas características, muchos gestores de siniestros todavía consideran que facilitar con éxito el regreso

al trabajo de los reclamantes puede ser un proceso largo y difícil. Aplicando los principios de anclaje y efecto encuadre de la EC, se han probado cambios pequeños y sencillos en la comunicación temprana y permanente; esto incluye subrayar características de la póliza desde el contacto inicial en lugar de hacerlo cuando sea relevante, indicar a los reclamantes los recursos apropiados y utilizar verificación social o normas para establecer marcos de referencia de las expectativas del proceso de reclamación e incluso anclar a un individuo a la perspectiva de un regreso al trabajo exitoso y respaldado en el futuro cercano. Si bien el efecto encuadre resulta difícil de cuantificar, se prevén los niveles de satisfacción del cliente para capturar su efecto. Aunque todavía no se ha medido formalmente, los comentarios informales a este respecto sugiere que el enfoque anterior resulta eficaz a la hora de mejorar la satisfacción del cliente.

Aversión a la pérdida

Si se utiliza con eficacia, los efectos de anclaje y encuadre son potencialmente muy efectivos para combatir la aversión a la pérdida. La aversión a la pérdida se ve en la tendencia humana a evitar las pérdidas y a buscar el mantenimiento

del status quo aun cuando el potencial de ganancias sea significativo¹⁷. Está basada en la creencia de que el dolor de la pérdida es psicológicamente mucho más potente que el placer de la ganancia. En el contexto de los siniestros, la aversión a la pérdida se ha identificado como una de las posibles barreras más significativas para regresar con éxito al trabajo.

Si preferimos mantener el status quo en lugar de arriesgarnos a perder lo que tenemos, podríamos enfrentarnos a dificultades a la hora de facilitar el regreso al trabajo, debido a factores sociales y laborales que crean incertidumbre, como ocurre, por ejemplo, con las personas que trabajan en la *gig economy*. Esto puede verse en siniestros de largo recorrido en las que el reclamante demuestra indecisión con respecto a los programas de reincorporación al trabajo y rehabilitación, a pesar de la mejora de su estado de salud. Sin embargo, debemos procurar no simplificar en exceso estas situaciones y ser conscientes de factores menos obvios que influyen en el enfoque del reclamante sobre el regreso al trabajo, tales como la pérdida de confianza, la vergüenza y el miedo a no tener éxito.

Aunque nuestros productos podrían presentar todas las características necesarias para facilitar un retorno exitoso al trabajo, es improbable que eliminen por sí solos la indecisión acerca del regreso al trabajo si existen otros factores de influencia. Tal y como demuestra el marco del MOHO, el éxito en una ocupación es el resultado de esferas interrelacionadas, y si nosotros como aseguradores comprendemos el origen de un comportamiento, estaremos mejor preparados para responder de forma efectiva ante las necesidades de los reclamantes.

Reciprocidad

La reciprocidad es nuestra tendencia a responder a una acción con una acción equivalente y constituye una norma social que puede ser tanto positiva como negativa para todas las partes

implicadas.¹⁸ No resulta sorprendente que, cuando una persona se encuentra en un entorno colaborativo, es probable que dicha persona actúe de forma recíproca con colaboración, creando el potencial necesario para que las relaciones sean constructivas y orientadas a los objetivos. Por ejemplo, a través de la financiación de la rehabilitación o del tratamiento, según proceda, podemos mantener una relación recíproca con el individuo para sentar las bases de una relación colaborativa. Otro enfoque ha sido aumentar el uso de llamadas telefónicas tanto en la evaluación inicial como en la etapa de revisión, antes de realizar solicitudes de pruebas potencialmente inadecuadas o inoportunas. Aparte de conseguir que la comunicación sea más personal, este enfoque ejerce un impacto directo sobre la celeridad con la que se recopila la información y garantiza la solicitud y recepción de la información correcta, creando una experiencia de siniestros más fluida para el cliente.

Conclusión

Con un mercado de protección de pagos en crecimiento y un lugar de trabajo en cambio permanente, no deberíamos ignorar el valor que la EC puede añadir al conocimiento de nuestra base de clientes. Puede proporcionar perspectivas que nos permitan conocer mejor la experiencia de nuestros clientes, así como impulsar la innovación. Si bien la EC no constituye una herramienta para controlar el comportamiento ni para alcanzar unos resultados estereotipados, reconocer la posible significación de estos principios y comportamientos en las interacciones nos permite comprender mejor las influencias que subyacen bajo el comportamiento que vemos. Por tanto, la teoría de la EC puede añadir valor al desarrollo permanente de nuestros procesos y productos, en beneficio tanto del proveedor como del consumidor.

Las cuestiones planteadas al inicio eran si la teoría de la EC tiene relevancia para la gestión de siniestros, si los principios

de la EC pueden mejorar los resultados de regreso al trabajo y rehabilitación y si la EC puede influir en la satisfacción del cliente. Aunque nuestras observaciones e investigaciones están en curso, tanto la evidencia como los comentarios informales han respaldado la idea de un vínculo entre la aplicación de los principios de la EC y los resultados de los siniestros.

¿Es la teoría de la EC la solución a las cuestiones anteriores? Es improbable; el comportamiento humano y nuestra relación con el trabajo son demasiado complejos para una solución simple. La EC no es ninguna varita mágica, pero las investigaciones existentes hasta ahora podrían indicar que tampoco se trata de una moda pasajera y que hay un lugar para su aplicación en el contexto de los siniestros de protección de pagos.

Notas finales

- 1 http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economic-sciences/laureates/2002/kahneman-facts.html
- 2 <http://www.thedailybeast.com/articles/2013/04/26/daniel-kahneman-s-gripe-with-behavioral-economics.html>
- 3 <https://www.actuaries.org.uk/practice-areas/pensions/research-working-parties/behavioural-finance-working-party>
- 4 https://www.cliffordchance.com/briefings/2015/11/fca_to_ban_opt-out-add-on-insurance.html
- 5 <https://www.abi.org.uk/news/news-articles/2014/03/fca-general-insurance-add-on-study-abi-analysis-and-next-steps/>
- 6 <https://hbr.org/2009/07/the-end-of-rational-economics>
- 7 ARIELY, D. 2008. Predictably Irrational: The Hidden Forces that Shape our Decisions. HarperCollins.
- 8 <http://www.covermagazine.co.uk/cover/news/3008757/gen-res-protection-pulse-17-increase-in-income-protection-while-wol-sales-fall-dramatically>
- 9 <https://www.abi.org.uk/news/news-articles/2016/04/record-amount-paid-out-in-vital-protection-insurance-claims/>
- 10 <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork>
- 11 <http://www.resolutionfoundation.org/app/uploads/2016/08/RF-Earnings-Outlook-Briefing-Q2-2016.pdf>
- 12 <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/gig-economy>
- 13 <http://www.cade.uic.edu/moho/resources/about.aspx>
- 14 <https://www.behavioraleconomics.com/mini-encyclopedia-of-be/anchoring-heuristic/>
- 15 <https://www.behavioraleconomics.com/mini-encyclopedia-of-be/framing-effect/>
- 16 <http://www.covermagazine.co.uk/cover/news/3008674/british-friendly-launches-mutual-benefits-app>
- 17 <https://www.behavioraleconomics.com/mini-encyclopedia-of-be/loss-aversion/>
- 18 <https://www.behavioraleconomics.com/mini-encyclopedia-of-be/reciprocity/>

Acerca del autor



Clío Lawrence es Especialista en siniestros en Gen Re Vida y Salud para el Reino Unido e Irlanda. Es responsable de la evaluación y gestión de siniestros de vida, enfermedades graves, TI y protección de pagos. Se puede contactar con ella a través del número +44 20 7426 873 o del correo clio.lawrence@genre.com.