Aspectos Generales de la Conducta Humana

Curso de "Comercialización"
Ingeniería en Alimentos
Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas
Universidad de Chile

¿Es racional la conducta humana?

- Depende desde el punto de vista de análisis.
- Existe una fuerte influencia de factores culturales.

Las Últimas Noticias
“Las fanáticas somos súper sanas”, sostiene Nina Arenas
Habla joven que llora por Justin Bieber en Youtube 54
¿Qué tiene de malo el pololeo de Alexis? 32
Mítico viaje en ferry de la Sub 20 por el mar de Jasón 40
Médico relata la noche en que murió Paola Cerda 2

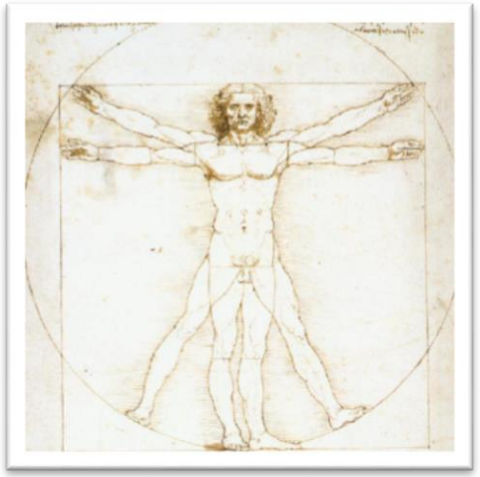
MISSING
Amanda Berry

Cada persona habla
desde su propia perspectiva.
6
9

¿Cómo se construye la realidad social?

- La Construcción Social de la Realidad (Berger y Luckman, 1984)
- Realidad se construye a través de la unión de inter - subjetividades.
- La realidad es un acuerdo o convención social.

¿Qué es el ser humano?



- Complejidad en la definición.
- ¿Qué diferencia a un ser humano de un animal?
  - Acervo cultural.
  - Convenciones sociales.
  - Complejidad del lenguaje.
- ¿Todos los seres humanos se comportan igual?
- ¿A no todos los seres humanos les motivan las mismas cosas?

Es necesario entender la Conducta Humana para realizar una estrategia de Marketing

¿Cómo se comporta el Ser Humano?

Factores Hereditarios

Factores de Experiencia

Psicología

Antropología

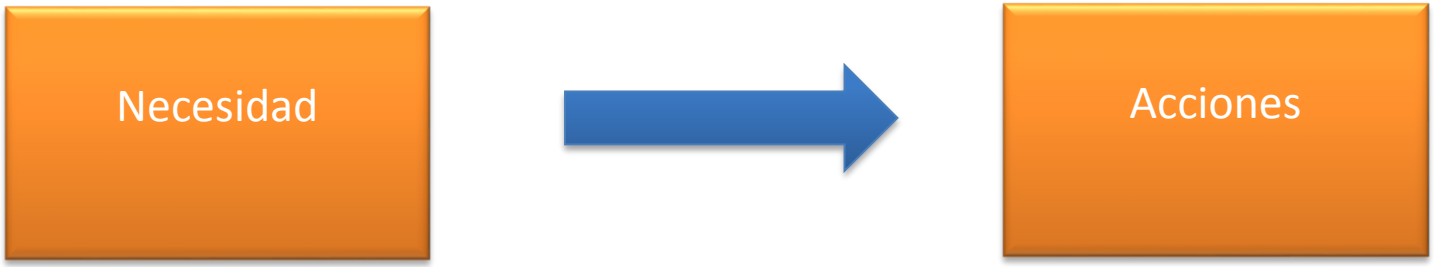
Sociología

¿Cómo se comporta el Ser Humano?

- Conocer la conducta de las personas es complejo.
- El marketing necesita conocer la conducta humana.
- Necesita entender al comportamiento ***masivo***.
- ¿Persuasión o Disuasión?

¿Por qué actúa el hombre?

"Necesidad: Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir" (RAE)



¿Las Necesidades?

- ¿Las necesidades cambian o son siempre las mismas?.
- Dos Teorías.
- Necesidades Cambian por los Tiempos.
- Las Necesidades son las mismas. Lo que cambian son los satisfactores.

Necesidad y Satisfactor

Necesidades según categorías existenciales / Necesidades según categorías axiológicas	*Ser*	*Tener*	*Hacer*	*Estar*
Subsitencia	Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	Alimentación, abrigo, trabajo	Alimentar, procrear, descansar. trabajar	Entorno vital, entorno social
Protección	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	Contorno vital, contorno social, morada
Afecto	Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro disciplina, intuición, racionalidad	Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	Ambitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	ámbitos de interacción participativa: cooperativa, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familia
Ocio	Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	Juegos, espectáculos, fiestas, calmas	Divagar, abstraerse, so–ar, a–orar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	Privacidad, intimidad,, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación	Pasión, Voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	Habilidades, destrezas, método, trabajo	trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencia, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad	Pertenencia, coherencia, diferencia, autoestima, asertividad	Símbolos, lenguaje hábitos, costumbres, grupo de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	Comprometerse, integrarse confundirse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	Socio-ritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	Igualdad de derechos	Discrepar, optar, diferenciarse,arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	Plasticidad espacio-temporal

- La columna del SER registra atributos, personales o colectivos, que se expresan como sustantivos. La columna del TENER, registra instituciones, normas, mecanismos, herramientas (no en sentido material), leyes. etc, que pueden ser expresados en una o más palabras. La columna del HACER registra acciones, personales o colectivas que pueden ser expresadas como verbos. La columna del ESTAR registra espacios y ambientes.
- **Max-Neef, Manfred (1998).** Desarrollo a Escala Humana. Concepto, Aplicaciones y Algunas Reflexiones.

¿Qué nos motiva?

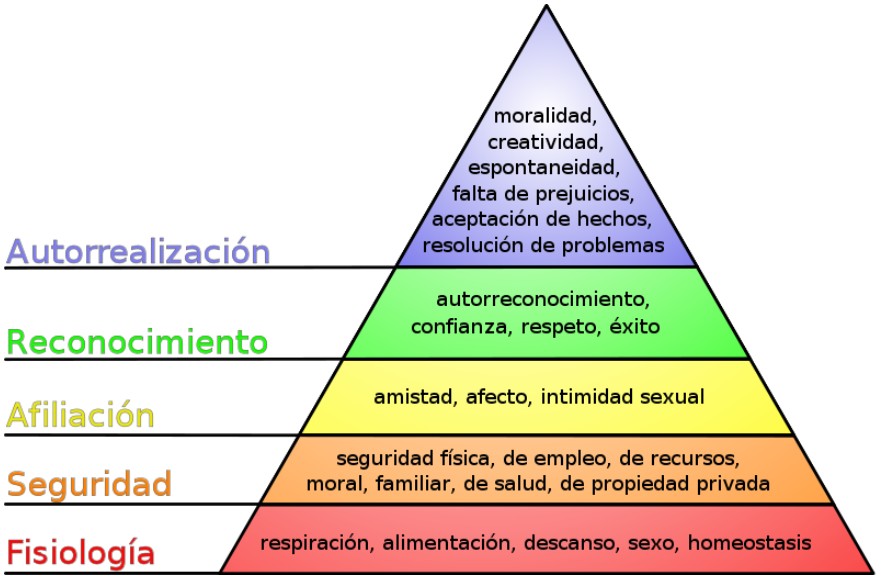
¿Cómo nos motivamos?

Teoría de las Motivaciones

- Motivación se genera por Necesidades
- "Motivación: Causa o razón que mueve para algo" (RAE)
- ¿Qué motiva a los seres humanos?
  - Teoría de las Jerarquías de Necesidades.
  - Teoría ERC (existencia – relación – crecimiento).
  - Teoría del Factor Dual.
  - Teoría X - Y.

Teoría de las Jerarquías de Necesidades

- Abraham Maslow (EE.UU. 1908 – 1970). *A Theory of Human Motivation*
- Modelo de Necesidades Piramidales (jerárquica)
- Subsistencia
- Realización



Teoría ERC

- Clayton Alderfer (EE.UU. 1940). *Existence, Relatedness, and Growth; Human Needs in Organizational Settings*
- Es un análisis de la conducta humana que parte de la Teoría de Maslow.
- Tres motivaciones esenciales:
  - Existencia (necesidades más esenciales)
  - Relación (necesidades de interacción)
  - Crecimiento (necesidades de crecimiento personal)

Teoría del Factor Dual o los Dos Factores

- Frederick Herzberg (EE.UU. 1923 - 2003). *One more time: How do you motivate employees?*
- Factores Duales: Relación Laboral Positiva (satisfacción) y Negativa (insatisfacción)

a) **Factores Higiénico:** Son externos a la tarea y no motivan al logro (Condiciones Lugar de Trabajo, Factores de Sociabilidad, Factores Económicos, Status).

b) **Factores Motivadores:** Se relacionan al trabajo. Para estar motivado deben existir estos factores (Logro, Aumento de las Responsabilidades, Reconocimiento, Autorrealización).

Teoría X - Y

- Douglas Murray McGregor (EE.UU. 1906 - 1964). *The Human Side of Enterprise*

  - Gente Floja (X): No quiere trabaja, poca creatividad, no quiere responsabilidad, "zanahoria y garrote", obligada a trabajar.
  - Gente Proactiva (Y): Trabaja naturalmente, trabaja a gusto, desea responsabilidades, buscan la autorrealización.

¿El dinero motiva?

¿El dinero mueve?

¿Somos indiferentes al dinero?

Conclusiones

- La Conducta Humana es Compleja.
- El Marketing necesita de las Ciencias de la Conducta.
- Necesidad genera Acción.
- La Motivación se genera por Necesidades.
- Existen Muchas Teorías de la motivación.
- Necesidad de conocerlas…

Aspectos Generales de la Conducta Humana

Curso de "Comercialización"
Ingeniería en Alimentos
Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas
Universidad de Chile