

# Refrán: Lo poco agrada, lo mucho enfada...



Botes de galletas que recuerdan el experimento de Worchel, Lee y Adewole (1975)

Leyendo el artículo de Worchel, Lee y Adewole, «Effects of Supply and Demand on Ratings of Object Value», he recordado el refrán español que dice algo así como: «Lo poco gusta y lo mucho cansa» –la versión recogida por la RAE lo versiona como: «Lo poco agrada y lo mucho enfada»... Creo que tiene buena relación con el [principio de escasez](#) □

Abrazos,  
Angel.

---

## Principios de influencia: Escasez y las tácticas de escasez

¡Hola!,

os haré una confesión: estaba deseando escribir este artículo sobre el [principio de escasez](#); es una táctica que veo tan frecuentemente, que estaba ansioso por contarla para que seáis conscientes de su uso –de cuándo la usan con vosotros y cuándo la podéis usar con otros–. Y por fin hoy

llegó ese momento (recuerda que si quieres repasar todos los artículos donde hemos reflexionado sobre los principios de influencia, puedes pinchar aquí: [Todos los artículos sobre los principios de influencia](#)).



Perlas negras como ejemplo de un bien escaso. Foto de FotoBlog Rare, tomada de la URL: <https://flic.kr/p/tLL9Z>. Licencia CC BY

El principio de escasez es uno de los seis principios de influencia trabajados y documentados por diversos científicos sociales, entre los que destacan el profesor [Robert Cialdini](#). Como el resto de principios de influencia, está basado en unas normas y principios de comportamiento sencillos, que hemos ido adquiriendo a lo largo de nuestra evolución. En este artículo vamos a ver bastantes ejemplos, aunque si quieres una visión más académica, puedes visitar los **artículos en la wiki de Bulidomics** sobre [principio de escasez](#) y sobre sus tácticas ([tácticas de escasez](#)).

Es obvio que todas las cosas no son igual de importantes para nosotros. Todas las cosas no tienen el mismo «valor». Aquellas cosas que más valor nos aportan, nos motivan más en la lucha por conseguirlas y las que nos aportan poco valor, apenas nos darán motivación para movernos.

Una de las características que habitualmente definen el valor que le damos a las cosas, es su abundancia (o escasez). Desde el punto de vista económico, lo que hace que un bien sea escaso, es la diferencia entre la oferta y la demanda: por muy abundante que sea un bien en el mercado, si la demanda es muy superior a la oferta, ese bien será considerado como escaso y su precio será alto.

El contexto también determina el valor que le damos a las cosas. Recuerdo hace años, cuando corrí el [Marathon des](#)

[Sables](#) (una prueba solo apta para locos, 250 kilómetros por el desierto del Sáhara, en autosuficiencia, durante siete días y siete noches), al segundo o tercer día percibí cómo la escala de valores que traía de casa, construida durante 35 años, llegó a transformarse por completo. Cosas que habitualmente podemos valorar poco, tales como una ducha, como un colchón, como una ensalada fresca, en aquellos días llegaron a alcanzar el valor de un bien preciado. Recuerdo, que entre todas las cosas, lo que más valor llegó a tener para muchos de los que en esa jungla corríamos, sin duda alguna, fue poder tomar una bebida fría –algunos días llegamos a correr con 56 grados celsius bajo un Sol justiciero, y el agua que bebíamos era caliente como un caldo de campaña en el invierno–. Así, si habitualmente no estoy dispuesto a pagar en España más de 1,5€ por una lata de refresco bien fresca, en aquel contexto, hubiese llegado a pagar felizmente 20 o 30€ por una lata de refresco extremadamente fresca, de esas que «lloran» por el exterior. Tanto era el deseo que nos embargaba, que corrió el rumor de que la organización, tras la etapa reina «Non Stop» de 80Km, en el ecuador de la competición, nos iba a sorprender... Y así fue: nos pusieron en fila sin saber para qué y nos entregaron una lata de CocaCola fresca a cada uno! Nunca olvidaré los minutos durante los que, en soledad, disfruté de aquella lata –como Antonio Damasio diría, fue una experiencia tan fuerte, que creó en mi cerebro un marcador somático–. El valor de aquel refresco, en aquel momento, en aquel contexto, fue incalculable. Disfruté de cada sorbo, de forma lenta, sintiendo cómo las burbujas explotaban en mi paladar, cómo el líquido frío mojaba mis labios cortados por el salitre y las tormentas de arena del desierto en los últimos días; sentía cómo esa bebida que en tantas otras ocasiones había odiado,... [[pulsa página 2 para continuar](#)] se convertía en un maná de placer nunca antes experimentado. La escasez –nadie disponía de

nada fresco, bueno, de nada que estuviese a una temperatura por debajo de 30 grados celsius—, convertía ciertos bienes o situaciones en extremadamente valiosos para todos los que nos encontrábamos viviendo aquel infierno. Claramente, la escasez de algo fresco, aumentaba el valor de cualquier cosa fresca.

*no es suficiente con decir a la gente los beneficios que obtendrán con nuestro producto o servicio, sino que además debemos indicar que la propuesta es única y además, qué es lo que pueden perder si no la consideran en ese momento.*

Mercedes López Sáez comenta a propósito de este principio de escasez, en el capítulo «Influencia, persuasión y cambio de actitudes» del libro «[Introducción a la psicología social](#)», que este principio «se sustenta en la tendencia a valorar más cualquier cosa que está fuera de nuestro alcance o que es difícil de conseguir. Hay dos razones que explican por qué consideramos más valioso lo menos accesible. En primer lugar, porque asociamos las cosas valiosas a aquello que no está al alcance de todos, sino de unos privilegiados. En ese caso funciona el heurístico de que si es raro y difícil de conseguir es porque debe de ser valioso. En segundo lugar, porque si algo no nos está permitido, nuestra libertad y autonomía se ven coartadas. Según la **teoría de la reactancia psicológica** (Brehm, 1966)<sup>[11]</sup>, cuando se tiene esa sensación de amenaza de la libertad se suscita una reacción para recuperarla, lo que llevaría a luchar por aquello que resulta costoso o que nos prohíben. Esa es la razón de que se dedique especial atención y recursos a obtener productos difíciles de conseguir. [...] Por otra parte, como señalan Pratkanis y Aronson (1994)<sup>[21]</sup>, poseer bienes de consumo que escasean o

que son inaccesibles para los demás es una forma de reafirmar la identidad personal haciéndonos sentir que somos únicos porque poseemos algo que nadie tiene o solamente pocas personas más.»

El profesor [Cialdini](#) ilustra el principio de escasez con un curioso caso que sucedió realmente: el caso del [Concorde](#). Para aquellos que no lo recordéis, el Concorde era un avión supersónico, de la compañía British Airways, que unía Londres con Nueva York dos veces al día. Cuando los aviones normales hacían el trayecto en 8 horas, el Concorde lo hacía en tres horas y media. En 2003 la compañía anunció que iba a dejar de operar, porque no era económicamente rentable. Aquí sucedió lo curioso y es que justo el día siguiente del anuncio, las **ventas de billetes se dispararon** por las nubes. El servicio no sufrió ningún cambio, no volaba más rápido, no mejoró de repente, la tarifa no bajó... sencillamente, por el hecho de anunciar su fin de servicio, se convirtió en un **recurso escaso**, y como resultado, la gente lo deseaba más. De este ejemplo extraemos una táctica muy valiosa y algo que también la ciencia nos ha dicho en otros experimentos: no es suficiente con decir a la gente los beneficios que obtendrán con nuestro producto o servicio, sino que además debemos indicar que la propuesta es única y además, qué es lo que pueden perder si no la consideran en ese momento.

Existe un experimento al que le tengo un especial cariño –no sé si por mi amor a las cookies de chocolate o tal vez porque lo leí por primera vez en una publicación de mi autor favorito, Dan Ariely–. Se trata del experimento que Worchel, Lee y Adewole realizaron en 1975<sup>[31]</sup> y fue publicado en el volumen 32 del Journal of Personality and Social Psychology (si te interesa leerlo, lo puedes descargar de nuestra wiki [aquí](#)). El experimento es fantástico. Había dos

condiciones. En ambas condiciones los participantes probaban unas galletas y valoraban una serie de atributos como su precio, sabor y atractivo en general. La diferencia entre las dos condiciones era que en una de ellas, los participantes tomaban la galleta de una caja donde había **10 galletas**, sin embargo, los de la otra condición, tomaban la galleta de una caja en la que solamente había **2 galletas**. El resto de variables en ambas condiciones eran similares, de forma que la única diferencia estaba en que en la primera condición había cierta abundancia de galletas, y en la segunda condición, las galletas eran escasas. ¿Podéis intuir qué ocurrió? El resultado mostró que las galletas de la **condición de escasez**, fueron mejor valoradas en todos los aspectos que las de la condición de abundancia, pudiendo argumentar por tanto, que la escasez provocó un efecto de mejora en la percepción de las cualidades de las galletas. ¡Increíble!

### **Las tácticas de marketing que usan el principio de escasez**

Después de esta reflexión, no resulta difícil pensar en ejemplos donde los profesionales de la influencia usan este principio para intentar conseguir nuestra benevolencia. López Sáez (2013)<sup>[4]</sup> agrupa en tres las tácticas habituales que suelen usar los profesionales del marketing. A saber:

- lanzamiento de series limitadas de un producto,
- plazos de tiempo limitados y
- convencer de que el producto escasea y puede llevárselo otra persona.

A continuación vemos algunos pantallazos...[pulsa [página 3 para continuar](#)] donde los publicistas de las respectivas compañías han usado estas tácticas.

Por ejemplo, una reciente campaña (Marzo de 2017) de la compañía aseguradora Mapfre, donde ofrecen un 30% de

descuento, indicando en la composición del anuncio gráfico: «¡No lo dejes pasar!, ¡últimos días!»

The advertisement is for MAPFRE car insurance. At the top left, there is a Facebook logo and the text 'Oferta marzo, ¡Corre!'. To the right, it says 'SEGURO DEL HOGAR' and 'SEGURO DE COCHE'. The main headline reads 'IRREPETIBLE DESCUENTO. NO LO DEJES PASAR.' Below this, it says 'La tranquilidad de MAPFRE ahora al mejor precio'. A red stamp-like graphic says 'ÚLTIMOS DÍAS'. Below the stamp, it says 'Llama cuanto antes o lo perderás'. The central focus is a red car side-view mirror reflecting the text 'SEGURO DE COCHE' and 'HASTA 30% DTO'. Below the mirror, there are four red circular icons: a calendar, a document, a car with a tag, and a wrench and screwdriver. Below these icons are the labels: '3 años sin subida', '3 partes sin perder', 'Vehículo de', and 'Garantía de po'. At the bottom, there is a blue banner with the text 'BULIDOMICS' and 'Ejemplo uso principio de escasez'. A small globe icon is also present at the bottom right.

Ejemplo de anuncio usando el principio de escasez. Campaña de la compañía española de seguros Mapfre. Imagen tomada de la noticia <http://infoluna.com/not/6004/los-talleres-de-lunas-madrilenos-tiemblan-ante-la-ofensiva-de-mapfre/>, publicada el 27 de Marzo de 2017.

PcComponentes (el principal portal en España de venta por internet de productos de ofimática) suele usar este principio de forma asidua. A continuación vemos dos casos. El primero de ellos es un pantallazo de un email que recibí hace unos días (marzo 2017). En la imagen podemos apreciar







cómo llaman a la venta diciendo «Equípate por Semana Santa» y justo al lado, acompañan con el letrero «¡UNIDADES LIMITADAS!!».



Ejemplo de email marketing de la empresa PcComponentes donde recurren al principio de escasez como técnica de influencia. Email recibido en mi email personal el 23 de Marzo de 2017 con el asunto «Equípate para la Semana Santa».

El segundo ejemplo de PcComponentes lo sacamos de un pantallazo de su propia web, que obtuvimos el 10 de marzo, aunque es una estrategia que tienen de forma permanente en su portal de venta. En la imagen apreciamos cómo, sobre cada uno de los productos vendidos, indican el número de unidades que quedan por vender. Por ejemplo: «Ordenador portátil ASUS G752VY, precio de oferta 1889€. ¡Quedan solo 5 en stock!». Una táctica de escasez 100% genuina □



<b>PROMOCIÓN</b> <b>QUEDAN 111 EN OFERTA</b>	<b>PROMOCIÓN</b> <b>QUEDAN 115 EN OFERTA</b>	<b>PROMOCIÓN</b> <b>QUEDAN 5 EN OFERTA</b>
		
Samsung UE32J4100 32" LED	Corsair Voyager Slider X1 128GB USB 3.0	Asus G752VY-GC162T i7-6700HQ/16GB/1TB 128SSD/GTX980M/17.3"
<b>185 €</b> <del>219€</del> <b>16 %</b>	<b>34,94 €</b> <del>41,95€</del> <b>17 %</b>	<b>1889 €</b> <del>1999€</del> <b>6 %</b>
Recíbelo el <b>lunes 13 de marzo</b>	Recíbelo el <b>lunes 13 de marzo</b>	Recíbelo el <b>lunes 13 de marzo</b>
★★★★★ (205)	★★★★★ (44)	★★★★★ (3)
<b>PROMOCIÓN</b> <b>QUEDAN 87 EN OFERTA</b>	<b>PROMOCIÓN</b> <b>QUEDAN 15 EN OFERTA</b>	Añadir al carrito
		

Ejemplo de la web de PC Componentes donde muestra las unidades que quedan a un determinado precio promocional. Imagen tomada el 10 de Marzo de 2017 de la web [www.pccomponentes.com](http://www.pccomponentes.com)

Seguro que podéis recordar bastantes ejemplos más. Como hemos comentado en los anteriores artículos/episodios, muy habitualmente los profesionales de la influencia usan las tácticas de manera combinada. Imaginad esta escena: estamos buscando un apartamento para ir de vacaciones; llamamos a una inmobiliaria donde nos dicen que solo les queda uno libre, que es «el último que tienen» –aquí se activa el principio de escasez, y nos entrará la prisa...–; además, nos dicen que «han llamado ya bastantes personas que están interesadas por él» –aquí activan el principio de validación social y ya nos entra la prisa del espacio

sideral por alquilarlo y antes de terminar la llamada, le estamos haciendo una transferencia como señal ☐

Pero el principio de escasez no solo funciona en el mundo del marketing y las ventas. Recordad cuando estáis lejos de un ser querido. No poder ver a alguien, aumenta «el valor» que otorgamos a cada minuto con esa persona. Quizá estamos conviviendo con alguien todos los días, y apenas apreciamos su compañía. Sin embargo, cuando se marcha a vivir fuera y viene esporádicamente a visitarnos, cada visita la «valoramos» como si fuese la última vez y cada *skype* que hacemos nos aporta más cariño/valor que cuando la teníamos cada día en el sofá de al lado. No poder disfrutar de esa persona en cada momento, la convierte en un bien escaso, es decir, aumenta su valor; sin embargo, cuando la tenemos cada día a nuestro lado, como es abundante, su valor disminuye. Con este ejemplo personal, intento hacer ver que los principios psicológicos que guían nuestro comportamiento, al ser fundamentales, los podemos aplicar tanto en nuestro mundo personal como en nuestro entorno profesional. De esta forma, conocer cómo funcionamos como individuos, es una gran ventaja de la que sacar provecho en las distintas facetas de nuestra vida como individuos sociales.

¿Recuerdas alguna ocasión donde hayas usado tú el principio de escasez o lo hayan usado contigo? Si es así, por favor, deja un comentario o envíanos un email a [bulidomics@gmail.com](mailto:bulidomics@gmail.com). En el siguiente podcast/artículo comentaremos todos los casos que compartáis con nosotros.

Si deseas obtener una visión más académica o enciclopédica sobre esta técnica, puedes visitar nuestro artículo de la wiki: [principio de escasez](#).

Nos leemos/vemos/escuchamos en el próximo capítulo.

Mientras tanto, no dejes que la irracionalidad posea tu alma ☐

Atentamente,  
Angel.

---

¡Síguenos para estar al día de las novedades BULIDOMICS!

**Facebook:** <http://www.facebook.com/bulidomics>

**Twitter:** <http://www.twitter.com/bulidomics>

**Youtube:**

[https://www.youtube.com/user/bulidomics?sub\\_confirmation=1](https://www.youtube.com/user/bulidomics?sub_confirmation=1)

---

[La versión de este documento es del 8 de Abril de 2017,  
11:46h]



---

Puedes escuchar este artículo en el episodio 8 del podcast de Bulidomics:

También puedes escucharlo en vídeo aquí: