

Concepto

Lo que dicen y lo que hacen

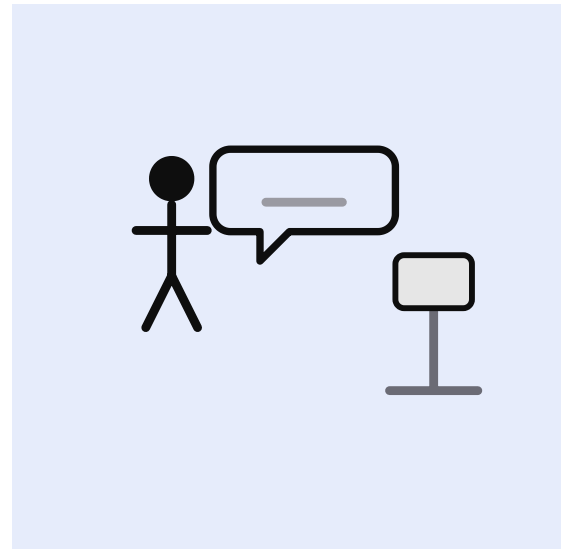
La distancia entre lo que las personas cuentan sobre su conducta y sus motivos, y lo que de verdad hacen.

En inglés

Say vs. do

Origen

Nisbett y Wilson (1977); en diseño, Sanders (2002)



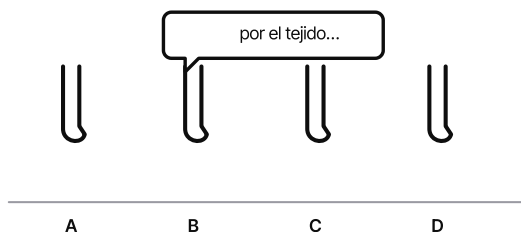
Qué problema aborda

Explica por qué preguntar no basta y hace falta observar a las personas en su contexto.

Un ejemplo

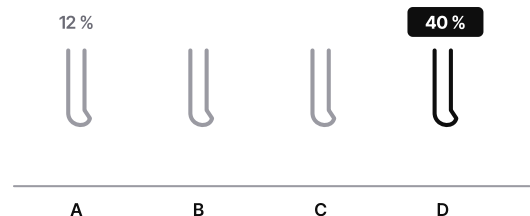
Nisbett y Wilson pusieron cuatro pares de medias idénticas en una mesa y pidieron elegir el de mejor calidad.

Lo que dijeron



Que habían elegido por el tejido, la transparencia o la elasticidad. **Razones de calidad.**

Lo que pasó



El par de la derecha se eligió mucho más que el de la izquierda. Casi nadie mencionó la posición. **Decidió el lugar.**

Las personas dieron razones convincentes para una elección que en realidad dependió de dónde estaba cada par.

Por qué pasa

1



No vemos todo lo que influye en nuestras decisiones.

2



Cuando nos preguntan, damos una explicación que suena razonable.

3



Por eso hay que observar, además de preguntar.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Combina entrevistas con observación: pide que te enseñen cómo lo hacen, no solo que te lo cuenten. Y para lo que cuesta poner en palabras, pide que lo creen: un collage, un mapa, una maqueta.

✗ Evita

Tomar al pie de la letra lo que la gente dice que haría con un producto que aún no existe.

👁 Para no caer

Cuando lo que dicen y lo que hacen no coinciden, ahí suele haber un insight.

40 % frente a 12 %

Lo que dice la investigación

El par de medias de la derecha se eligió el 40 % de las veces, frente al 12 % del de la izquierda, aunque todos eran iguales (Nisbett y Wilson, 1977).

● ● ● **Evidencia sólida.** El estudio es un clásico de la psicología sobre los límites de la introspección; su conclusión general se ha confirmado muchas veces.

Autores y obras

Richard Nisbett y Timothy Wilson (1977)

Mostraron que a menudo no sabemos explicar por qué hacemos lo que hacemos.

Elizabeth Sanders (2002)

Propuso combinar lo que la gente dice, lo que hace y lo que crea.

Conexiones

Se usa en

Encuesta
Método

Entrevista en profundidad
Método

Grupo de discusión
Método

Herramientas generativas
Método

Indagación contextual
Método

Shadowing
Método

Test de usabilidad
Método

Relacionado con

Insight
Concepto

Triangulación
Concepto

Fuentes

Fuentes originales

- Nisbett, R. E. y Wilson, T. D. (1977). Telling more than we can know: Verbal reports on mental processes. *Psychological Review*, 84(3), 231–259. Ver fuente (<https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.3.231>)
- Sanders, E. B.-N. (2002). From user-centered to participatory design approaches. En J. Frascara (Ed.), *Design and the social sciences: Making connections* (pp. 1–8). Taylor & Francis.

Última revisión: 24 de octubre de 2026