

Concepto

Sesgo del statu quo

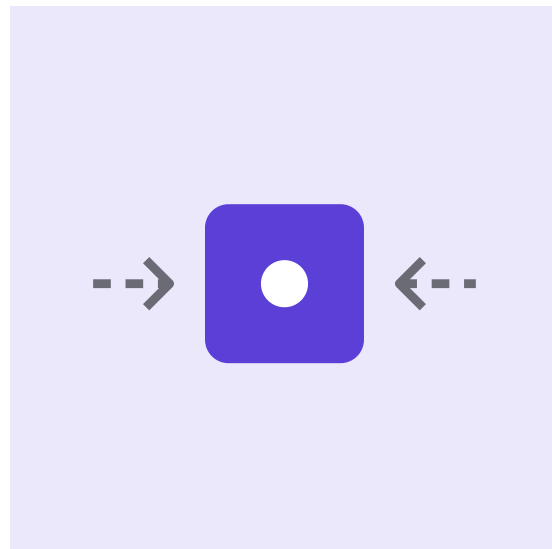
Preferimos que las cosas sigan como están, aunque otra opción sea igual de buena o mejor.

En inglés

Status quo bias

Origen

Samuelson y Zeckhauser (1988)



Qué problema aborda

Explica por qué cuesta tanto que la gente cambie de proveedor, de tarifa o de costumbre, incluso cuando cambiar le conviene.

Un ejemplo

Una compañía eléctrica de California preguntó a sus clientes qué combinación de precio y fiabilidad preferían. Unos tenían un servicio muy fiable y otros uno con más cortes.

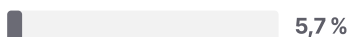
Clientes con servicio fiable

Seguir con su servicio actual



60,2 %

Pasar al servicio del otro grupo



5,7 %

Porcentaje de clientes

Prefirieron seguir como estaban: **el 60 %.**

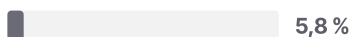
Clientes con más cortes

Seguir con su servicio actual



58,3 %

Pasar al servicio del otro grupo



5,8 %

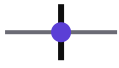
Porcentaje de clientes

También prefirieron seguir como estaban:
el 58 %.

Cada grupo prefirió, sobre todo, lo que ya tenía. Solo un 6 % eligió el servicio del otro grupo.

Por qué pasa

1



Lo que ya tenemos es la referencia con la que medimos cualquier cambio.

2



Lo que perdemos al cambiar pesa más que lo que ganamos.

3



No cambiar no exige decidir ni arriesgarse a equivocarse.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Si quieres que alguien cambie, hazlo fácil y muéstrale lo que pierde si se queda como está.

✗ Evita

Poner trabas para darse de baja y aprovechar que la gente no cambia.

👁 Para no caer

Pregúntate: si empezaras hoy de cero, ¿elegirías lo que tienes?

60 %

Lo que dice la investigación

60 % de los clientes con servicio fiable, y el **58 %** de los que tenían más cortes, prefirieron su situación actual (Hartman, Doane y Woo, 1991).

● ● ● **Evidencia sólida.** Samuelson y Zeckhauser (1988) lo encontraron también en experimentos y en decisiones reales, como elegir plan de salud o de jubilación.

Autores y obras

William Samuelson y Richard Zeckhauser (1988)

Le pusieron nombre y lo midieron en experimentos y en decisiones reales.

Raymond Hartman, Michael Doane y Chi-Keung Woo (1991)

Lo observaron en clientes reales de una compañía eléctrica.

Conexiones

Se usa en

Diseño de servicios
Disciplina

Relacionado con

Aversión a la pérdida
Concepto

Efecto dotación
Concepto

Opciones por defecto
Concepto

Patrones engañosos
Concepto

Fuentes

Fuentes originales

- Samuelson, W. y Zeckhauser, R. (1988). Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), 7–59. Ver fuente (<https://doi.org/10.1007/BF00055564>)
- Hartman, R. S., Doane, M. J. y Woo, C.-K. (1991). Consumer rationality and the status quo. *The Quarterly Journal of Economics*, 106(1), 141–162. Ver fuente (<https://doi.org/10.2307/2937910>)

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.