



Service
News #

32



Qué tráfico,
no podré llegar
a tiempo...

Los Sesgos Cognitivos y cómo evitarlos?

Seguro se
le olvidó nuestra
cita...

Autor: Lourdes Lepe Garrido
Diseñador: Ana Gabriela Ramos

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A
BCRDC



Pensamiento Objetivo

A watercolor illustration of a straight road leading to a city skyline. The road is a light grey color with a white center line, flanked by lush green trees. In the distance, a city skyline with several tall buildings is visible under a hazy sky. A grey callout box with the text 'Pensamiento Objetivo' is positioned at the top, with a line connecting it to the road.

- La palabra **"sesgo"** se define por la Real Academia Española como un objeto torcido, cortado o situado oblicuamente. También se entiende como un error sistemático en el que se puede incurrir.
- Por su parte, la palabra cognición se refiere a conocimiento.

Entonces...

¿Qué es un sesgo cognitivo?

A watercolor illustration of a winding road leading to a city skyline. The road is a light grey color, curving through a landscape of green trees and hills. In the distance, a city skyline with several tall buildings is visible under a hazy sky. Two grey callout boxes with the text 'Sesgo' and 'Cognitivo' are positioned on the right side, with a line connecting them to the road.

Son patrones repetitivos que surgen de la forma en la que nuestra mente interpreta la realidad.

Al momento de toma de decisiones importantes, la desviación del pensamiento puede jugar un rol perjudicial, ya que se deja de lado el juicio objetivo.

Sesgo

Cognitivo

El cerebro utiliza información del pasado para crear atajos mentales y así, procesa nueva información de forma rápida. Sin embargo, este mecanismo humano nos puede conducir a una falta de análisis y a suponer conclusiones sin conocer detalles.

Algunos **ejemplos de sesgos cognitivos** comunes...



Sesgo de Confirmación

Es la tendencia a buscar, interpretar, favorecer y recordar información a favor de confirmar creencias o hipótesis. Puede manifestarse durante discusiones, investigaciones e incluso en interacciones casuales con compañeros de trabajo o en entornos familiares.

Este sesgo, tiende a desestimar la evidencia que contradice sus creencias, por lo que cambiar de opinión y tomar decisiones basadas en la realidad, se vuelve complicado.

Ejemplos

Situación

Un líder propone una idea y está convencido de que es la mejor.

“Sí, eso mismo estaba pensando”
(a los que coinciden).



Sesgo de confirmación

Escucha con más atención a quienes están de acuerdo y minimiza o interrumpe a quienes señalan riesgos.

“Bueno, pero eso no es tan relevante”
(a los que cuestionan).



Situación

Dos compañeros tienen un desacuerdo.

Sesgo de confirmación

Cada uno interpreta las acciones del otro como prueba de que "es conflictivo" o "no sabe trabajar en equipo".



"No respondió mi mensaje rápido, seguro no le interesa colaborar".



Realidad

La compañera está atendiendo a un cliente, por lo cual no puede contestar la llamada.

02 Sesgo de Disponibilidad

Es un sesgo que se basa en ejemplos inmediatos que vienen a la mente de una persona al evaluar a una persona, un tema específico o un método.

Es importante tomar en cuenta que, generalmente se asume que lo que se recuerda fácilmente es lo que pasa más a menudo, aunque esto no sea así.

Ejemplos

Sesgo

Recuerda con mucha claridad un error cometido la semana pasada y lo sobrevalora.

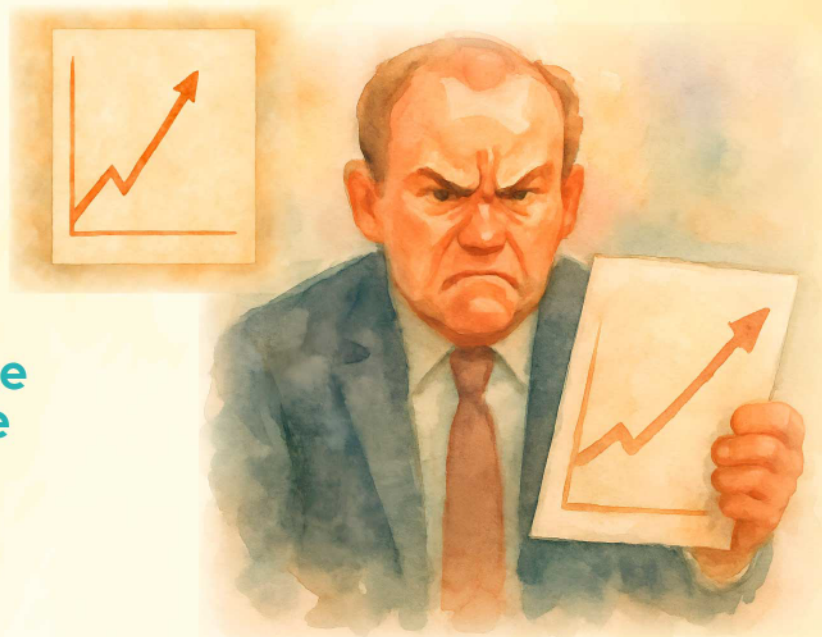
Ejemplo concreto

"Este trabajador, ha tenido un año regular..."

Realidad

Cuando en realidad el error fue reciente y el resto del año fue positivo.

Lo más reciente viene más fácil a la mente, aunque no represente todo el período.





Situación

Un área cometió un error visible en una presentación.

Sesgo

Se instala la idea de que "ese equipo siempre se equivoca".

Ejemplo concreto

"Esta gerencia siempre improvisa", cuando solo se recuerda ese evento puntual.



03 Sesgo Cognitivo Efecto Halo

Este sesgo, consiste en generalizar una característica positiva o negativa. Una sola característica tiende a colorear todo el panorama.

Ejemplos

Un empleado siempre llega temprano. Debido a eso, el jefe asume que también es altamente productivo y responsable en todo, aunque sus resultados no siempre sean sobresalientes.

Halo

La puntualidad "colorea" la percepción general de desempeño.



Una colaboradora se expresa muy bien en reuniones. El equipo asume que también es muy organizada y estratégica, aunque su gestión de proyectos tenga fallas.



Halo

La buena comunicación hace que se sobreestimen otras competencias.

¿Cómo evitar los Sesgos Cognitivo?

1

Búsqueda activa de contraejemplos, es decir buscar evidencia que contradiga la creencia para poder tomar decisiones informadas.

2

Pensamiento crítico estructurado por medio de realización de listas de pro y contras.

3

Debates constructivos. Es decir, conversar con personas que piensen diferente, con la idea de entender su punto de vista y ampliar la propia perspectiva.

Bibliografía

★ <https://dle.rae.es/sesgo>

★ https://www.google.com.gt/books/edition/15_Sesgos_Cognitivos_Que_Debe_Conocer_E/IUViEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=sesgo+de+confirmaci%C3%B3n&pg=PT11&printsec=frontcover

★ https://www.google.com.gt/books/edition/Manipulados_por_la_-