

### En este boletín: PUNTOS CIEGOS.

Stephen R. Covey dijo una vez: "No vemos el mundo como es, sino como somos, o como estamos condicionados a verlo".

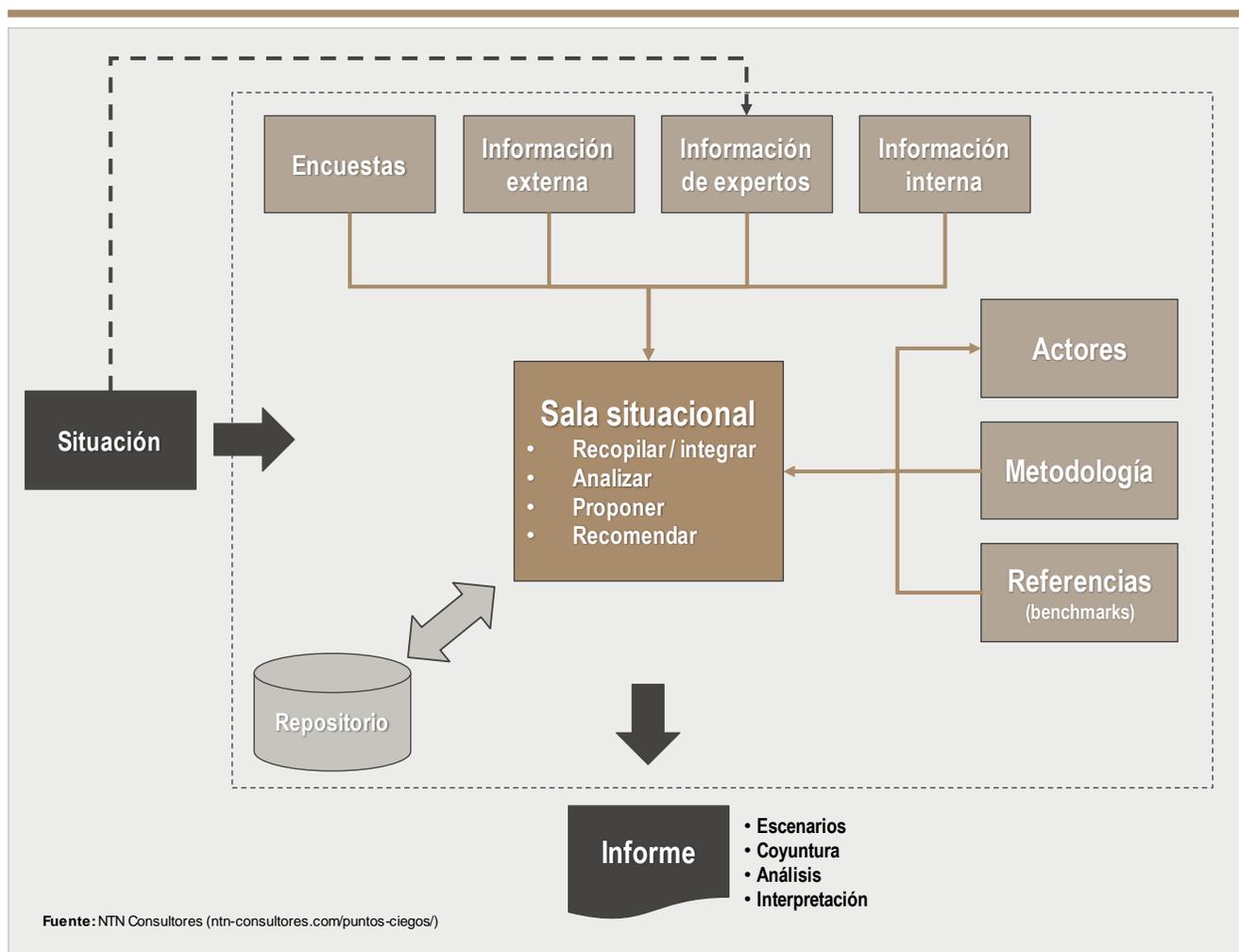
### AVANCES DE GESTIÓN DE RIESGOS

Hacemos extensiva la felicitación al Departamento de Cómputo de UVG Campus Sur, que en el mes de Enero ha concluido la IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS (Fase I) de la matriz de riesgos; y al Departamento de Presupuestos de UVG Central, que ha concluido un **ciclo completo** de Gestión de Riesgos.

### MANTENGA EL ENFOQUE

En el día a día, es posible que se pierda el enfoque del Plan de Trabajo o inclusive de los objetivos estratégicos. La Gestión de Riesgos permite por medio de una matriz de riesgos estructurada monitorear cualquier condición o situación que ponga en peligro las metas establecidas, logrando que el dueño del proceso tenga oportunidad de anticiparse a esas condiciones.

## ANÁLISIS DE "PUNTOS CIEGOS"



# Puntos ciegos

¿Le ha ocurrido que aun teniendo planificada una situación y haciendo todo bien, los resultados no fueron los esperados? Seguramente hubo uno o más factores que no se tuvieron en cuenta.

## INTRODUCCIÓN

Nuestro cerebro está diseñado para ver más orden del que realmente hay, por ello vemos el mundo diferente a como realmente es y a ello se le conoce como puntos ciegos, es decir la dificultad para percibir el entorno tal y como es. Todas las personas somos propensas a tener puntos ciegos al evaluar una situación. Partir de conclusiones equivocadas nos puede llevar a juicios erróneos o a asumir riesgos innecesariamente.

## PUNTOS CIEGOS MÁS COMUNES

A continuación, se presentan condiciones que provocan puntos ciegos en las instituciones:

### 1. Perspectiva restringida

Sin una perspectiva de lo que está pasando en nuestro entorno, no es posible establecer estrategias correctas. Para evitar una restricción en la perspectiva, es indispensable estar en contacto con el entorno y realizar regularmente estudios de lo que ocurre.

### 2. Curva del ganador

Instituciones exitosas siempre buscan innovar, sin embargo, el afán puede tener resultados contrarios a los esperados. Si los proyectos no logran los resultados esperados, perderán parte de su ventaja competitiva.

### 3. Supuestos no válidos

Muchas veces los supuestos son normalmente aceptados como verdades absolutas, cuando en realidad no lo son. Un supuesto no válido puede tener un efecto devastador a mediano o largo plazo, por lo que siempre deben basarse en datos objetivos y probados.

### 4. Compromiso ascendente

En situaciones en las que se tiene una visión demasiado optimista, es posible que no se reconozca que algo a lo que se ha dedicado tiempo y esfuerzo en el pasado ya no funciona, pero se sigue dotando de recursos.

El primer paso para evitar puntos ciegos es reconocerlos. Para ayudarnos, utilizaremos el Análisis del Punto Ciego, con el que realizaremos una auditoría sistemática de nuestra toma de decisiones.

### 5. Razonamiento por analogía

Este punto ciego se da cuando se sacan conclusiones con poca información o de circunstancias particulares, suponiendo que las condiciones no cambiarán y que, por lo tanto, estas son totalmente predecibles.

### 6. Confianza excesiva

Ocurre cuando se cuenta con gran experiencia y se confía en la forma en la que se decide. De esta manera, las estimaciones se toman como hechos y se da importancia a los datos que validan su opinión mientras se infravalora la de los demás, haciendo que no se midan con precisión los riesgos asumidos.

### 7. Información filtrada

La información, a medida que pasa por los distintos niveles de la institución, queda modificada como en el juego del teléfono descompuesto. Así mismo, hay información que no llega a la dirección y que se queda en niveles inferiores, por lo que no se cuenta con una fuente confiable de información.

## ANALIZANDO PUNTOS CIEGOS

El proceso de Gestión de Riesgos permite identificar algunos aspectos que se escapan en el día a día. Existe un proceso de "Seguimiento permanente" que se sugiere al concluir un ciclo completo de Gestión de Riesgos, sin embargo, no es necesario esperar a estar en fases avanzadas del proceso para buscar esa retroalimentación.

El seguimiento se puede realizar con el análisis de puntos ciegos, para lo cual se sugiere obtener información de entes externos, recopilar información, analizarla obtener opiniones y sacar conclusiones de la misma con el propósito de mejorar la habilidad de identificar esos puntos ciegos a la vez que se revisa la estrategia y los objetivos planteados en cada unidad.

Hacer este ejercicio oportunamente puede mejorar la habilidad de tomar decisiones correctas, así como el ahorro de tiempo y recursos.

## CONCLUSIÓN

La realidad es que como personas no creemos que nuestra percepción sea equivocada, lo que hace que el desempeño quede expuesto por la limitación de no ver circunstancias internas o externas que pueden afectar los resultados.

Es importante entender que la interpretación que se hace de las cosas es solo eso y que si hay cosas que resultan mal, es porque aún no se han visto todos los aspectos.

## REFERENCIAS

- [1] Lan, E. (2016). 8 pasos para descubrir tus puntos ciegos. Alto Nivel. Disponible en: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/56022-8-pasos-para-descubrir-tus-puntos-ciegos-y-trabajar-en-ellos/> Consultado el 30 de enero de 2019.
- [2] Longares, O. (2019). Análisis del punto ciego. ActivaConocimiento. Disponible en: <http://activaconocimiento.es/analisis-del-punto-ciego/> Consultado el 31 de enero 2019.
- [3] Goleman, D. (1997). El punto ciego. Primera edición Barcelona: Plaza & Janes, pp.42-45.

## CONTÁCTENOS

17av. 10-97 zona 15, Vista Hermosa III.  
Guatemala, C.A.  
Tel. (502) 2507-1500 ext. 21338 y 21339

## E-MAIL:

Orlando Pineda Vallar:  
[fopineda@uvg.edu.gt](mailto:fopineda@uvg.edu.gt)  
Catalina González:  
[cgonzalez@uvg.edu.gt](mailto:cgonzalez@uvg.edu.gt)