

Antes



POSITIVA **EDUCA**

Después

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN:

Diplomado - Desarrollo y Gestión
de la Cultura de Seguridad

PLAN NACIONAL
MULTIMODAL
DE EDUCACIÓN EN S.S.T.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN

Diplomado – Desarrollo y Gestión de la Cultura de Seguridad

PLAN NACIONAL
MULTIMODAL
DE EDUCACIÓN EN S.S.T.

| Sesgos y Error Humano P2 |

EXPERTO LÍDER

*De la comunidad de desarrollo y
gestión de la cultura de seguridad*

Pablo Pinto
pablojpinto@gmail.com
Contacto: +51999302680



EXPERTO INVITADO

*Senior behavioral scientist,
CEO de Heurística*

Pedro Del Carpio
Heuristicalab.com
Contacto: +51956288742



“LA VIDA DEBE SER
UNA CONTINUA
EDUCACIÓN.”

Masterclass

¿Cómo tomar mejores decisiones?

El enfoque de las ciencias del comportamiento.

7

¿Qué van a emprender el día de hoy?

- ¿Qué son las ciencias del comportamiento?
- ¿Cómo deberíamos tomar decisiones?
- Racionalidad limitada.
- ¿Cómo realmente tomamos decisiones? Los dos sistemas de pensamiento.
- Los atajos mentales que usamos para tomar decisiones.
- Los errores que cometemos al usar estos atajos.
- ¿Cómo podemos reducir la probabilidad de cometer malas decisiones?

¿Qué son las ciencias del comportamiento?

¿Y para qué son útiles?

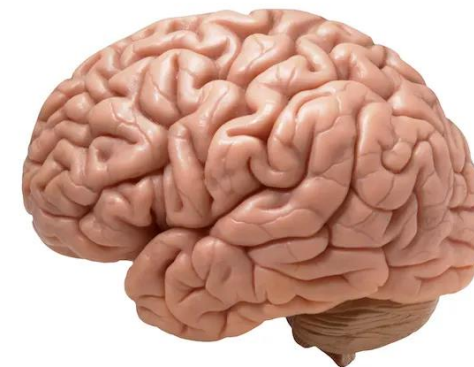
- Estudiar el comportamiento humano, basados en evidencia científica.
- No siempre somos 'racionales' al decidir.
- Nos permiten entender, predecir y diseñar intervenciones de cambio de comportamiento.
- Crear o mejorar productos y servicios, que influyen en la percepción, elecciones, y comportamiento.



¿Cómo deberíamos tomar decisiones?

Determinando con precisión:

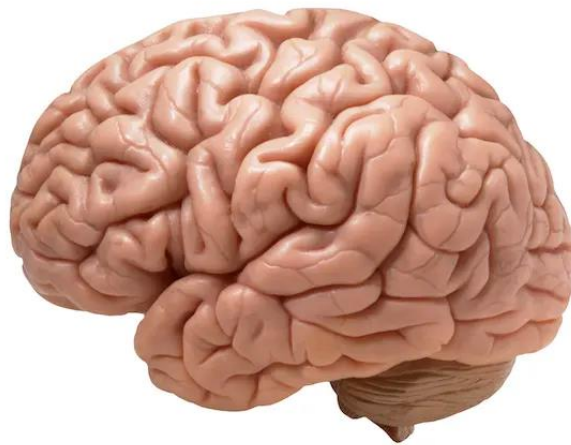
1. Los cursos de acción que podemos tomar.
2. Los resultados (o desenlaces) que se pueden dar en el futuro en cada camino de acción.
3. Las probabilidades de ocurrencia de los resultados.
4. Y las consecuencias de cada posible curso de acción y su grado de satisfacción o deseabilidad. A ese nivel de satisfacción, beneficio, o bienestar; se le conoce como Utilidad.





Probabilidad x Consecuencia = Utilidad esperada





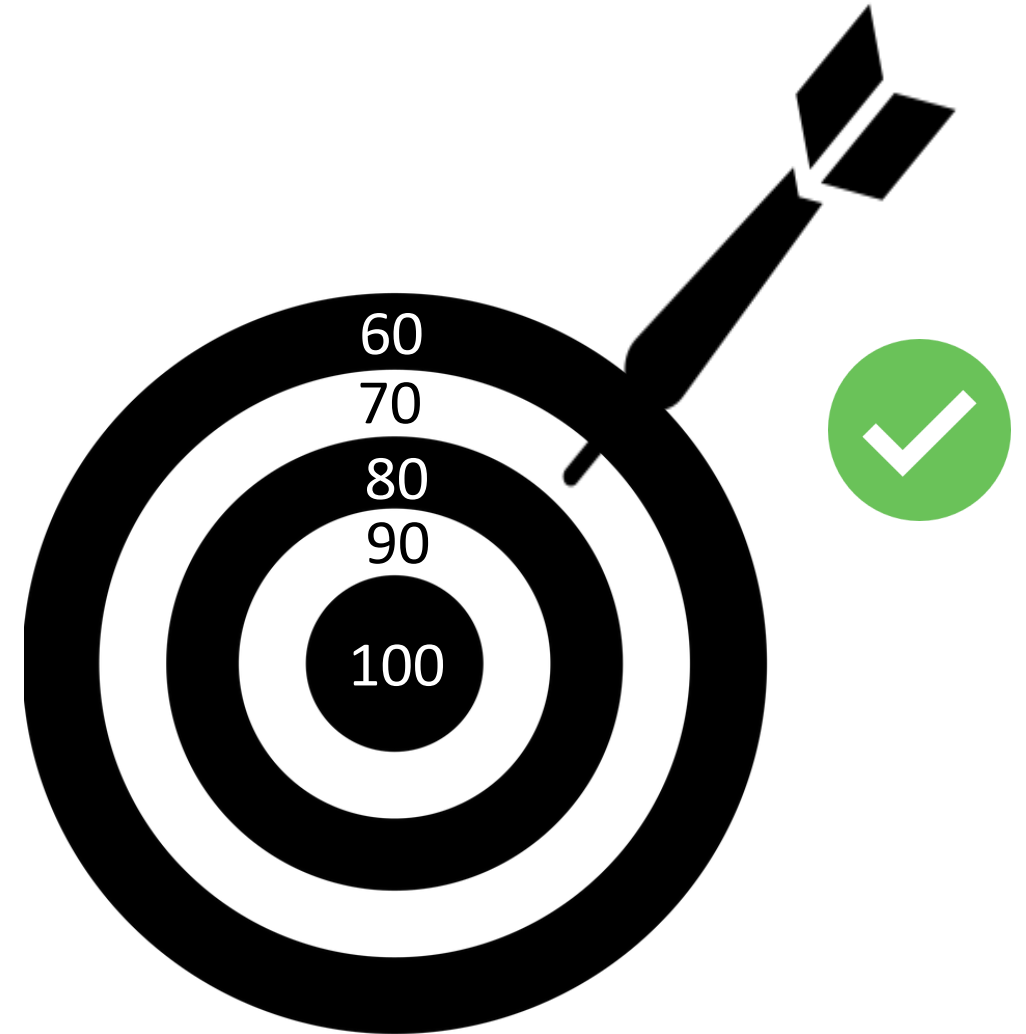
- ✗ Información completa.
- ✗ Capacidad mental para procesarla.
- ✗ Tiempo para procesarla.

Racionalidad limitada

Satisficing

(Satisfy + Suffice)

- No es necesario que el proceso y sus resultados sean perfectos.
- Basta que sean suficientemente buenos para lograr el objetivo.



¿Cómo realmente tomamos decisiones?

Los dos sistemas de pensamiento

SISTEMA 1

Automático y rápido



Con poco o sin esfuerzo



No hay sentido de control voluntario



SISTEMA 2

Requiere atención y es metódico



Requiere esfuerzo



Es consciente y hay intención



SISTEMA 1 en acción



¿Cómo realmente tomamos decisiones?

Los dos sistemas de pensamiento

SISTEMA 1

Automático y rápido



Con poco o sin esfuerzo



No hay sentido de control voluntario



SISTEMA 2

Requiere atención y es metódico



Requiere esfuerzo



Es consciente y hay intención



SISTEMA 2 en acción





Las heurísticas son **reglas de decisión sencillas** que utiliza la mente para enfrentar problemas cuando no tiene los recursos para resolverlos con precisión.

Heurística: validación social (social proof)



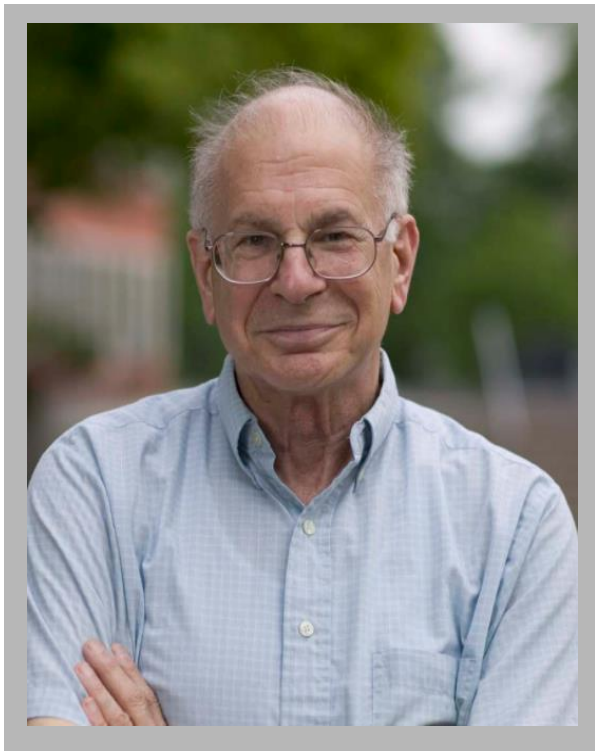
Sesgos: cuando las reglas de decisión sencillas nos llevan a cometer errores

Sesgo: Costo hundido (sunk cost)





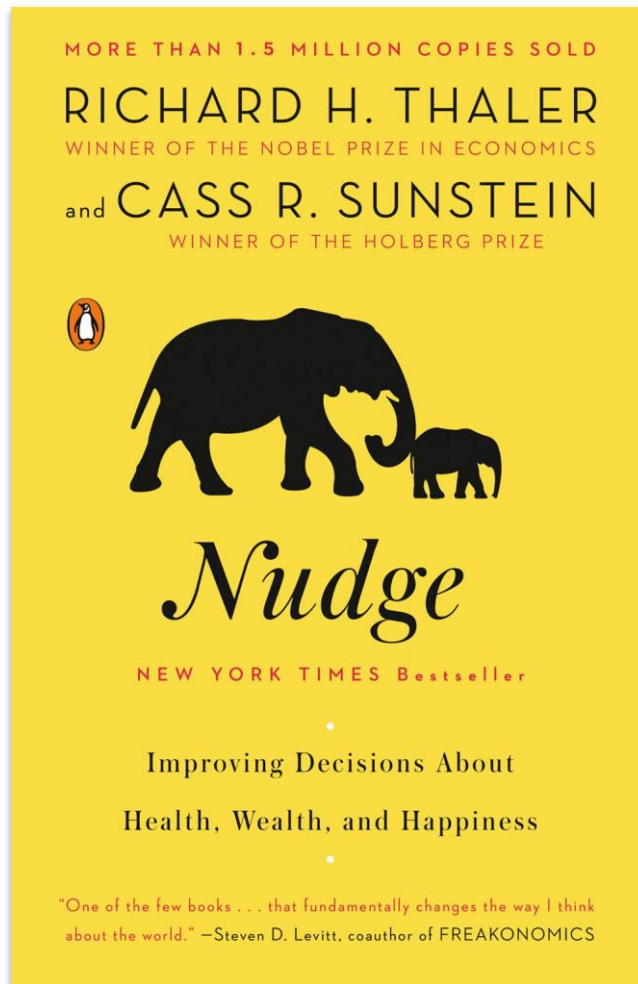
¿Es posible reducir la ocurrencia de estos sesgos?



Daniel Kahneman
Premio Nobel de Economía 2002



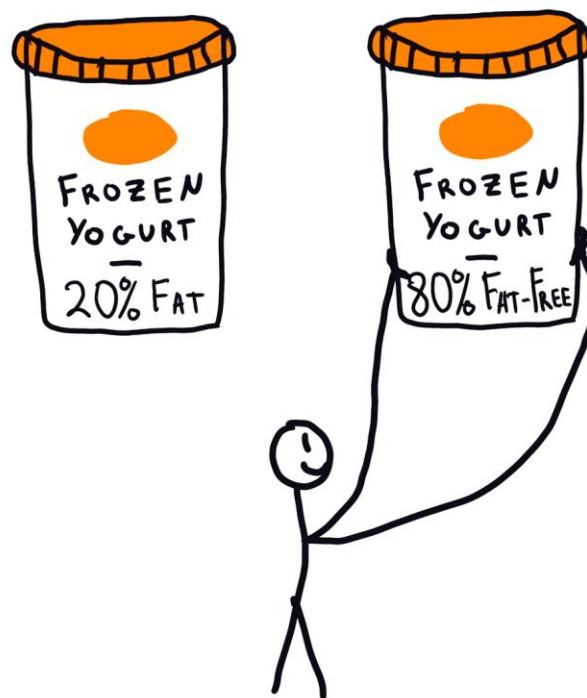
Richard Thaler
Premio Nobel de Economía 2017



Diseñando el contexto de decisión: Nudges

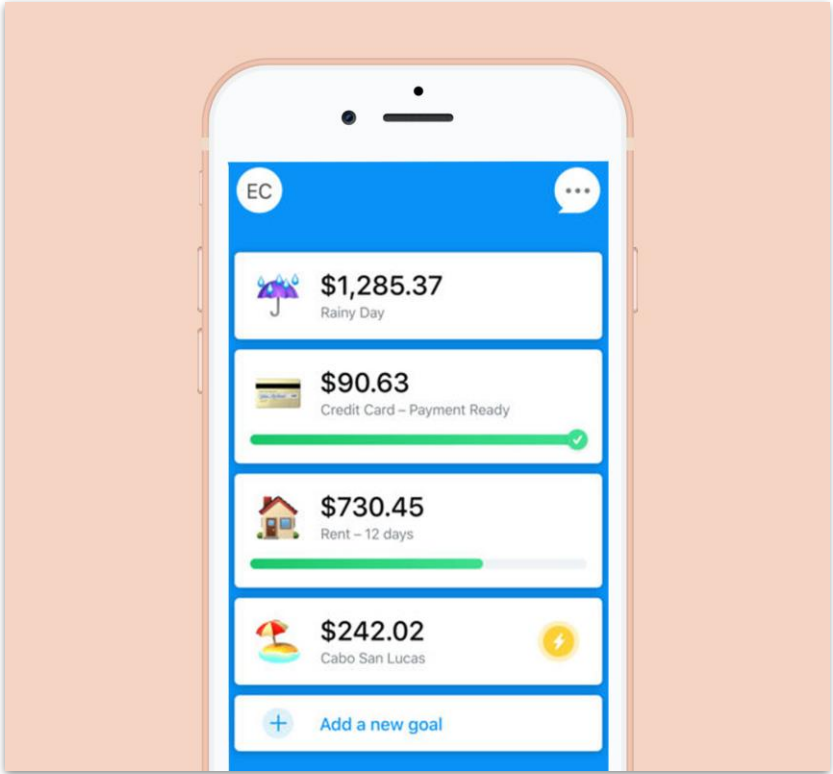
- Modificación de estímulos del contexto.
- Libertad para elegir.

Framing effect (enmarque)





Hershfield, Hal and Shu, Stephen and Benartzi, Shlomo. Temporal Reframing and Participation in a Savings Program: A Field Experiment (February 2, 2019)



Ahorra \$150 cada mes

vs

Ahorra \$5 cada día



Ahorra \$150 cada mes

vs

Ahorra \$5 cada día



4X

Default (opción predeterminada)

Economy from
INR 5,484.00

Business from
INR 5,484.00

☐

Pay to change
INR 5,495.00

- 7 kg hand baggage
- Checked baggage
- In-flight entertainment
- Meal
- Seat

55 reward points
312 bonus reward points
55 tier points

☐

Free to change
INR 8,036.00

- 7 kg hand baggage
- 20 kg checked baggage
- In-flight entertainment
- Meal
- Seat

93 reward points
584 bonus reward points
93 tier points

☒

Special offer
INR 5,484.00

- 7 kg hand baggage
- 20 kg checked baggage
- In-flight entertainment
- Meal
- Seat

55 reward points
272 bonus reward points
55 tier points

Fares for your remaining flights have been refreshed based on your selection. Please complete your selection.

1 Inventory		2 Details		3 Notes		4 Defaults	
Student:	Sawyer	Price	800.00	Maint Rcvd	3.00	0.00	
School:	Lincoln Elem			Lease Fee Rcvd	0.00	0.00	
		Previous Rent	Credit 0.00 Mos 0	Deposit Rcvd	0.00		
Maint	3.00	DownPay	23.58	1.42			
Lease Fee	0.00						
Payment	23.58			Contract Date	10/17/2000		
Tot Payment	28.00			DownPay Rcvd	10/17/2000		
				1st Pay Due	11/15/2000		

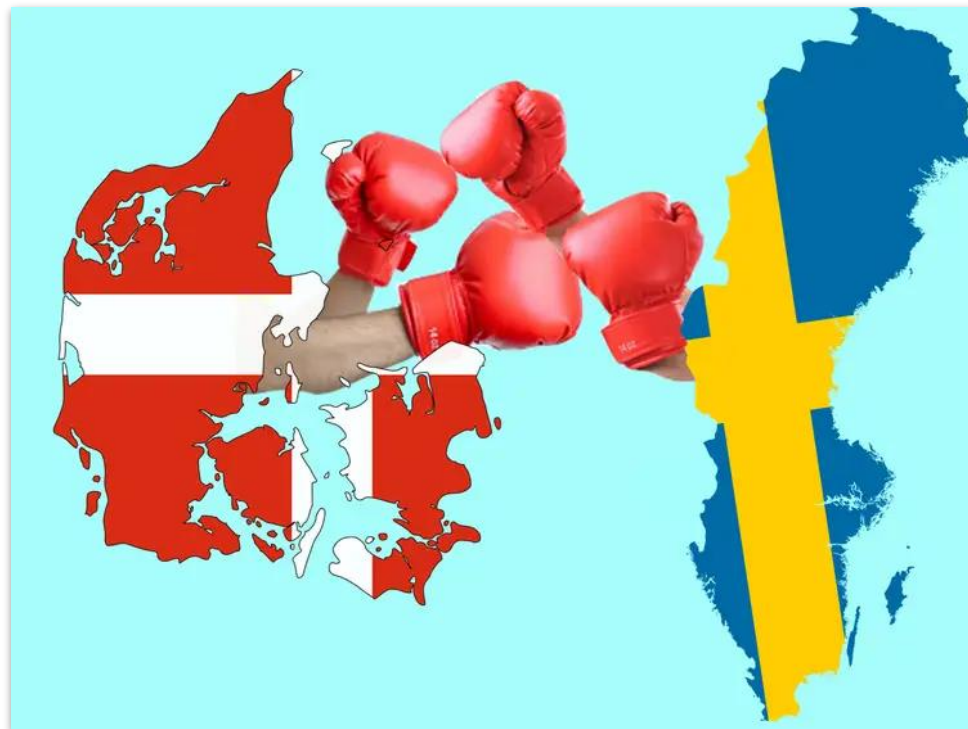
Frequency

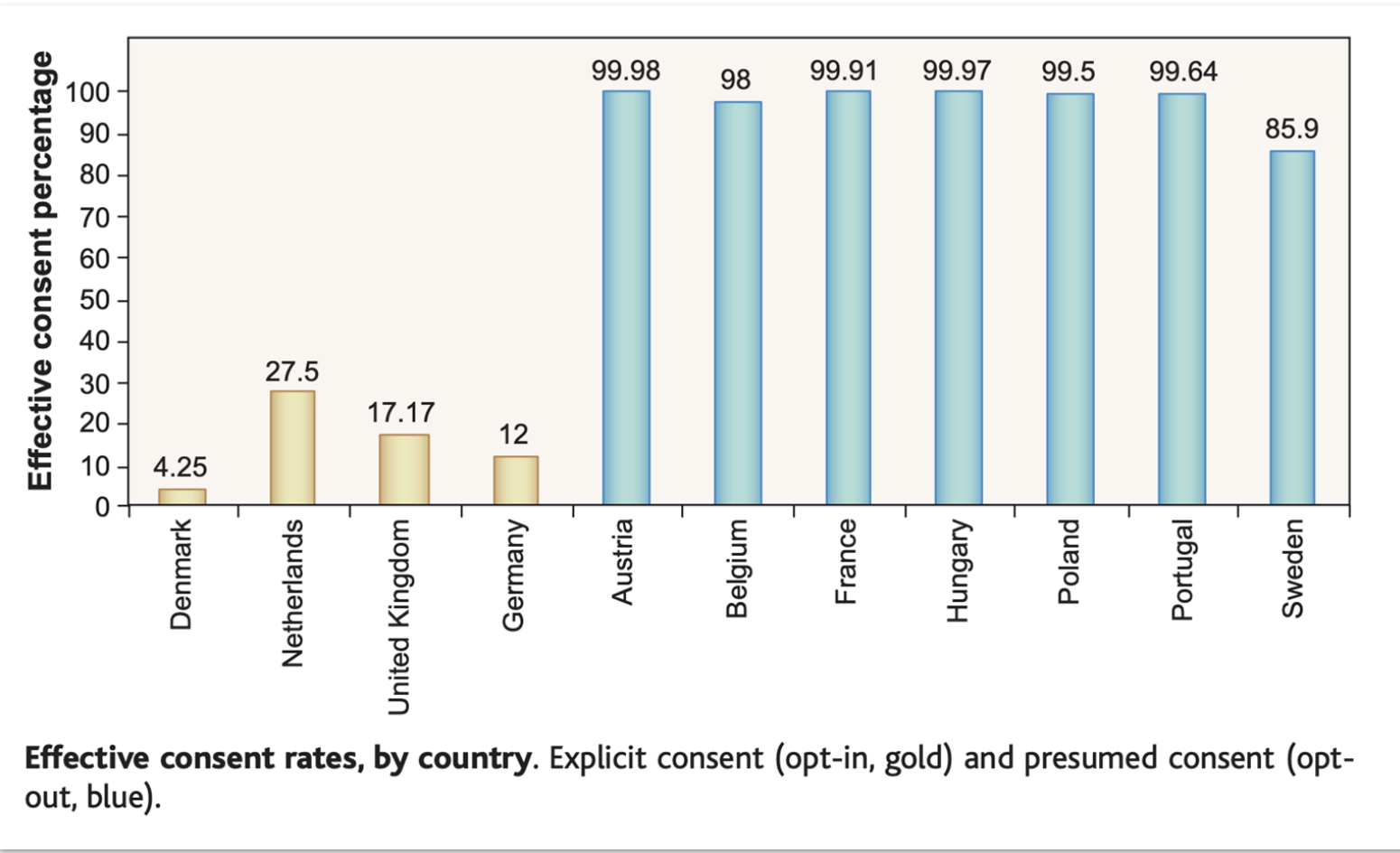
☒ Daily

☐ Every 4 hours

☐ Every 12 hours

☐ Custom







Lecciones

- 1 No existe una realidad objetiva. La experiencia humana es subjetiva y maleable, por lo tanto es influenciable.
- 2 Podemos modificar la experiencia de las personas, mediante la *administración* de su percepción.
- 3 Las soluciones enfocadas en influir en la mente de las personas pueden ser bastante costo-eficientes.

Masterclass

¿Cómo tomar mejores decisiones?

El enfoque de las ciencias del comportamiento.

37

¿Cómo tomar mejores decisiones?

- Conociendo cómo debemos tomar una decisión de manera correcta.
- Considerando que muchas veces usamos atajos mentales para resolver desafíos. Estos atajos mentales nos pueden llevar a cometer errores.
- Podemos usar nudges para reducir la probabilidad de tomar malas decisiones.

RECUERDA QUE POSITIVA ★ TIENE PARA TI ★



Cursos
Virtuales



Videos



Cartillas



Juegos
Digitales



Artículos



Guías



Documentos
Técnicos



Enlaces de
interés



Audios



Mailings



Presentaciones
Técnicas



Ludo
Prevención

Para una mejor atención y servicio al cliente, disponemos de los siguientes
★ canales de comunicación ★



EDUCACIÓN VIRTUAL –
CURSOS DE OBLIGATORIO
CUMPLIMIENTO

educavirtual@positiva.gov.co



EDUCACIÓN PRESENCIAL Y
TALLERES WEB

positiva.educa@positiva.gov.co