

# CONFIANZA



EL  
MUNDO  
CAMBIÓ

[www.revistaelmundocambio.com](http://www.revistaelmundocambio.com)

Trust

consisten

LA CONFIANZA UNA  
FORTALEZA,  
EL EXCESO DE  
CONFIANZA  
PUEDE SER UNA  
VULNERABILIDAD

COMPARTE  
CARLOS A BOSHELL NORMAN



## **LA CONFIANZA UNA FORTALEZA, EL EXCESO DE CONFIANZA PUEDE SER UNA VULNERABILIDAD**

Durante las últimas semanas y mientras acompañaba la tutoría en un trabajo de grado de uno de mis alumnos en la universidad, me recuerdo la importancia de la Cultura de Seguridad y él como, en la búsqueda estratégica del cumplimiento de sus objetivos propuestos. Esta cultura que en muchas ocasiones determinada mediante la ubicación geográfica, el conjunto de cualidades y experiencias de los individuos que identifican y determina una sociedad, pueden incidir directa e indirectamente el comportamiento del individuo, por esta razón la cultura de seguridad ha sido y será uno de los determinantes más importantes para cumplir los objetivos respecto a la mitigación de los riesgos en las empresas.

Imaginarnos un mundo en el que se hace lo correcto, no para cumplir con las políticas o procedimientos, sino por un deseo de hacer lo correcto. Donde seguridad, servicio al cliente y procesos operativos se convierten en ventajas competitivas y diferenciadores, puede ser una utopía, pero siempre seguimos en búsqueda de conseguirla.

Los seres humanos hemos tenido una tendencia a carecer de confianza o por el contrario sufrir de un exceso de confianza, que posteriormente puede llegar a ser definido como egocentrismo; sin embargo, estos aspectos conllevan al individuo a padecer por una gran variedad de razones como las siguientes:



- Intuir que el evento de seguridad es improbable que le sucederá a “él” .
- Dar la idea que debido a la experiencia en el proceso o en la actividad realizada, y como tal vez se han presentado alguna interferencia leve, trata hacer creer que “ se las sabe todas”, y no está dispuesto a cumplir con procedimientos establecidos para controlar un evento de seguridad.
- Considerar como irrelevantes las capacidades del agente generador de riesgo y que sera mínima la probabilidad que algo le suceda.
- Intuir que la experiencia en el campo le ha permitido perfeccionar un “Sexto Sentido” en las actividades realizadas, por lo cual el individuo no realiza una planeación de la actividad, dejando aspectos sin considerar en la toma de decisión y tomando decisiones temerarias.
- Aferrarse a la estadística de eventos y no a la probabilidad basándose en las vulnerabilidades evidenciadas en el proceso a realizar.

El exceso de confianza se identifica cuando un colaborador no tiene la capacidad de discernimiento para percibir, valorar o gestionar los riesgos de manera adecuada y subestima o ignora las condiciones en las cuales pueden aumentar la probabilidad de la materialización de un evento negativo contra la organización.

### **¿Pero cuáles son los riesgos del exceso de confianza?**

#### **•Pérdida de oportunidades:**

Debido a la ausencia de identificar los factores que influyen en las decisiones próximas, los colaboradores pasan por alto información relevante para el aseguramiento de las operaciones. Se ha identificado que un proceso monótono y sin un control efectivo, permite que las vulnerabilidades identificadas en la gestión de riesgos tengan una probabilidad mayor para materializarse.

#### **•Perder el progreso de las actividades realizadas:**

Los individuos se enfocan en las actividades para cumplir los objetivos, no obstante, al concentrar toda la labor en la consecución de estos, se cae en el exceso de confianza, lo que permite que en el momento de tomar una decisión que lo lleve al éxito, esta no se desarrolle como lo esperado y por ende el progreso de la actividad se perdiera por tratar de suplir otro requerimiento de proceso diferente quedando a su criterio.



#### **•Carencia de una transformación de mentalidad:**

El cambio drástico en la mentalidad empieza desde la identificación y las variaciones de criterios de seguridad, lo que limita al sujeto a establecer condiciones que le permitan analizar holísticamente las situaciones que se presentan en maneras indeterminadas. La programación neurolingüística, es una herramienta que permite realizar un cambio de “Mente”, lo que abre una cantidad indeterminada de aspectos y elementos que anteriormente no se percibían como relevantes en la toma de decisiones.



**¿Quieres publicar un artículo?**

**Nos encantaría leerte, escribenos a:**

**[ceo@helponrisks.com](mailto:ceo@helponrisks.com)**



**•El exceso de confianza genera condiciones peligrosas:**

Las personas influyen que el evento no se materialice debido a que el sujeto frecuenta el lugar o realiza con una periodicidad constante la actividad, lo cual es considerado como la principal causa.

**•Exclusiones de acciones por afirmaciones:**

Algunos individuos establecen su propia verdad (así no sea exacta), las cuales alimentan el exceso de confianza y no le permiten realizar decisiones pertinentes o cumplir con lo establecido por la empresa.

**•Percepción inadecuada de los riesgos:**

Los colaboradores que no cuentan con una Capacitación o Conciencia en la VALORACIÓN DEL RIESGO caen en el error de una percepción errada, y por lo general tomando "Sus Propias Decisiones" basados en su conocimiento o experiencias, acabando en muchas ocasiones con el "Trabajo en Equipo" para administrar el riesgo, además pueden terminar realizando otras actividades como pueden ser:

- Realizar procedimientos incompletos.
- Ausencia de una sensibilización referente a actividades sospechosas.
- Realizar trabajos no autorizados.
- Utilizar herramientas o equipos durante .
- No verificar las condiciones de seguridad. (mercancía, equipos, controles y personal propio y asociados de negocio)
- No contemplar aspectos relevantes de contexto sino los propios para la toma de decisiones.
- No informar a tiempo las novedades, incidentes, eventos no deseados y siniestros evidenciadas en la operación.
- Ante la materialización de un evento por lo general la responsabilidad es de los demás, y ante la imposibilidad de asumir la propia en caso de no convencer termina convirtiéndose en víctima de las circunstancias.

## ¿Por que sucede en una organización?

Normalmente todas estas percepciones son indirectamente relacionadas a la permisividad de la gerencia o de los órganos de control, los cuales no realizan acciones para identificar y controlar los riesgos que se deriven de los excesos de confianza que puedan poner en riesgo aspectos legales, operacionales, reputacionales, económicos y pueden darse el caso de contagio. Cuando la gerencia se abstiene de tomar decisiones y actuar por "Exceso de confianza" en su colaborador dándole la facilidad de acomodarse, ya que por lo general nace de repetir un comportamiento inseguro muchas veces, en un sistema que favorece o permite estas prácticas.

## Conclusión

La confianza en un grupo o en una persona en aspectos de seguridad proviene de la ausencia de incertidumbre ante una adecuada valoración del riesgo, desarrollo de controles adecuados, monitoreo de cumplimiento y comunicación de los mismos puede afirmarse que se cuenta con una fortaleza, pero ante una falta de conciencia de una persona de ese grupo, controles inadecuados sobre su comportamiento y el permitir la toma de decisiones personales terminan siendo una alta vulnerabilidad para la organización y su cadena. Por eso es importante contar con una cultura de seguridad, una efectiva gestión del riesgo, una revisión por la gerencia permanente, pero sobre todo "Conciencia", aprovechar "el conocimiento y la experiencia", para liderar un trabajo en equipo que garantice una administración del riesgo que lleve al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Feliz día.

**CARLOS ALFONSO BOSHELL NORMAN**

Correo: [gerencia@cbconsultoresprofesionales.com](mailto:gerencia@cbconsultoresprofesionales.com)

Cel. +57 3188832376

[www.cbconsultoresprofesionales.com](http://www.cbconsultoresprofesionales.com)



**EL  
MUNDO  
CAMBIO**



# HELP! ON RISK

Gestión Integral de Riesgos

