



# PERCEPCIÓN Y COGNICIÓN SOCIAL

Jorge Everardo Aguilar – Morales

2019

## PERCEPCIÓN Y COGNICIÓN SOCIAL

Nuestras creencias a menudo afectan las cosas a las que les ponemos atención, como las interpretamos, los juicios que emitimos y lo que recordamos. Hacer una revisión de cómo funcionan estos mecanismos nos puede ayudar a ser más cautelosos en las afirmaciones que hacemos sobre nuestro comportamiento o el de los demás y en las decisiones que se tomen dentro de una organización.

### La percepción de nuestra conducta

La explicación de nuestra propia conducta a menudo es errónea, cuando los factores que determinan nuestro comportamiento no son obvios nuestras explicaciones fallan.

**Los factores que tienen grandes efectos sobre nuestra conducta los reportamos como inocuos y los factores que no tienen tanta influencia los reportamos como muy influyentes.**

Por ejemplo: Nisbett y Wilson (1977) pidieron a algunos estudiantes que evaluaran un documental, durante el cual se hizo funcionar una sierra muy potente afuera de la sala de observación, la mayoría de los estudiantes reportaron que el ruido había afectado sus evaluaciones, sin embargo al comparar sus puntuaciones con un grupo control esta fueron similares.

De la misma manera **predecimos de manera deficiente nuestra conducta** (Sydney y Shrauger, 1983), fallamos con frecuencia al tratar de establecer los acontecimientos a los que nos veremos expuestos en el futuro. La forma más acertada para tratar de

predecir lo que haremos es evaluar como hemos reaccionado en situaciones pasadas, pero aún así las autopredicciones no son muy fiables.

Lo anterior es importante si entendemos que a) aunque las introspecciones de las personas pueden ser útiles para investigar sus procesos psicológicos, los autoreportes no son confiables y b) a pesar de la sinceridad con que las personas reporten sus experiencias esto no garantiza la validez de dichos reportes.

Así por ejemplo se ha observado que las personas tienden a autoevaluarse de manera positiva (Un fenómeno conocido como el sesgo de autoservicio) , pero también que cuando percibimos que la persona con la que estamos compitiendo es más hábil que nosotros tendemos a automenospreciarnos de tal manera que estemos preparados para disculparnos ante un posible fracaso.

Estas percepciones sesgadas sin embargo tienen cierta utilidad en la adaptación del individuo. Algunos estudios que evalúan el grado en que percibimos que tenemos control de la situación (autoeficiencia o locus de control) han indicado que existe una relación positiva entre esta información y el éxito en tareas desafiantes.

### **La percepción social**



**La preconcepciones que tengamos de las cosas afecta lo que percibimos.** Cuando la **información social es ambigua esto importa a un mas** ( Hilton y Von Hippel, 1990). Incluso dadas ciertas condiciones nuestras preconcepciones pueden hacer que no veamos información que contradice nuestras creencias.

**Si presentamos una información antes de exponer a una persona a determinada situación , esta información puede determinar la forma en que la perciba.** Por ejemplo Rothbart y Birrell, 1977 presentaron la foto que se incluye a continuación dos grupos de personas, a quienes se les dijo que este personaje era líder de la GESTAPO responsable de experimentos médicos terribles observaron una expresión cruel, a quienes se les dijo que se trataba de un líder de un movimiento anti-nazi que salvo a miles de judíos, vieron en su expresión una mirada cálida.

Los estudios realizados hasta la fecha indican que los procesos perceptuales hacen uso de suposiciones acerca del mundo previamente adquiridas. El organismo ve señales particulares y les otorga significados particulares a ellas en términos de su aprendizaje previo; luego se efectúan inferencias automáticas acerca de estas señales en base a la experiencia anterior del organismo con señales relacionadas o parecidas.

### **La perseverancia de la creencia**

Una vez que una persona tiene una información errónea persistirá en esta creencia aunque se le presente información que demuestre lo equivocado de esta y probablemente reafirmará su posición. A este fenómeno se le conoce como **Perseverancia de la creencia**. Sin embargo una de las maneras eficaces que se ha encontrado de modificar dichas creencias es solicitar a las personas que digan las

razones por las que la idea contraria a la suya podría ser verdad suele modificar su creencia original. (Ross y Anderson, 1982)

### El recuerdo de los acontecimientos

A pesar de lo que creemos el almacenamiento y recuerdo de las cosas que vivimos no es un proceso pasivo, **combinamos nuestro pasado distante combinando fragmentos de información mediante el empleo de nuestras expectativas actuales.**

En un estudio realizado por Bem y McConnell en 1970 se les pidió a un grupo de estudiantes que contestaran una encuesta que incluía una pregunta oculta sobre el control del estudiante de los planes universitarios, una semana después se les solicitó que escribieran un ensayo oponiéndose al control estudiantil, después de esto sus opiniones cambiaron. Cuando se les pidió que recordaran que opinaron en la encuesta "Recordaron" opinar lo que ahora creían, a pesar de que en muchos de los casos su opinión anterior había sido contraria.

De la misma manera cuando recordamos las opiniones que teníamos de ciertas personas algunos años atrás, estas dependerán de la relación que actualmente tengamos con ellas. **Nuestras conductas y nuestras experiencias, al igual que nuestras actitudes serán recordadas de acuerdo a la situación en que nos encontremos actualmente,** aun cuando correspondan muy poco con lo que realmente pasó.

Lo anterior puede deberse a un **proceso conocido como imprimación**, que se refiere al hecho que la memoria funciona a partir de asociaciones, es decir un suceso específico puede activar una serie de recuerdos similares con el presente.

En estudios transculturales también se ha demostrado que cuando nos enfrentamos a experiencias totalmente diferentes a las cotidianas en nuestra cultura de origen, usualmente recordaremos con mayor facilidad aquellas situaciones que tengan una mayor relación con nuestras experiencias previas.

### **La elaboración de juicios**

Una serie larga de estudios han demostrado que al elaborar nuestros juicios a menudo estamos mas confiados que acertados acerca de que estos sean correctos ( Kanheman y Tversky, 1979; Daruch Fischhoff y col. 1977; Malkiel, 1990). A este hecho se le conoce como **“Fenómeno de confianza excesiva”**.

De la misma manera las personas están ávidas de verificar sus creencias pero poco dispuestos a buscar evidencia que refute dichas creencias. A este otro fenómeno se le conoce como **“sesgo de información”**. Así muchos de nosotros buscamos información, amigos o pareja que nos ayude a confirmar la imagen que tenemos de nosotros mismos.

Dos son **las técnicas que se han sugerido para reducir los errores de juicio**, una se refiere a **buscar retroalimentación** sobre lo certero de nuestros juicios (Lichtenstein y Fischhoff,

1980) y la otra es el de **pedir a la personas que piensen una buena razón por la que sus juicios podría estar equivocados** ( Koriat y cols., 1980)

Otro fenómeno que se presenta al realizar juicios es el que se conoce como **“heurístico de representatividad”**, este se refiere a que cuando juzgamos algo lo comparamos de manera intuitiva con nuestra información mental de una categoría, lo que hace que a menudo olvidemos información útil y prestemos atención a datos no relevantes en la solución de un problema.

Veamos el siguiente problema: De una muestra de 30% de médicos y 70% de abogados se ha tomado el expediente de Jack. Jack es un profesionalista que se ha esforzado mucho para poder ser excelente en su trabajo, acude a las llamadas que le hacen de emergencia a pesar de que sean las 3 de la mañana, aunque trabaja por su cuenta también labora en una institución pública. Él dice que lo hace porque ahí puede apoyar a la gente que esta más necesitada de su ayuda. Todos saben que su trabajo es humanitario y sin lugar a dudas piensan que será recordado como alguien que ayudó a salvar muchas vidas. Pregunta: ¿ A que es mas probable que se dedique Jack?

Si su respuesta fue que Jack es médico acaba usted de poner mas atención a datos irrelevantes y acaba de olvidar el dato esencial, solo el 30% de la muestra es médico, es mas probable en un 70% que Jack sea abogado. Este error se comete con frecuencia por que pensamos que Salvar vidas, ser humanitario, atender emergencias es mas propio de la categoría de médico que de abogado. Esto es un ejemplo del fenómeno conocido como **“heurístico de representatividad”**.

La **Falacia de la tasa base** es un cuarto fenómeno que se presenta al formular juicios, aquí lo que hacemos es **juzgar la probabilidad de que alguien se comporte de cierta manera por un rasgo especial que tenga esa persona ignorando la información útil acerca del grupo poblacional de que proviene**. Por ejemplo: “A pesar de que es sabido que los jóvenes que beben alcohol desde una edad temprana será difícil que dejen de beber en su vida adulta, muchas chicas deciden iniciar una relación de pareja con el argumento de que debido a que con ella se porta muy amable será fácil que deje de beber o que sería casi imposible que le hiciera daño”. O bien alguien te puede recomendar que no compres un auto de determinada marca por la experiencia personal que tuvo ignorando las probabilidades reales que tiene esa marca de tener fallas.

Es importante **mencionar que el juicio que tengamos dependerá de la facilidad con que accedamos a nuestra categoría de referencia**. Es mas fácil que pensemos que un avión es mas peligroso que un auto o que los ancianos tienen problemas de memoria, a pesar de los datos reales, simplemente por que las imágenes que se tienen a la mano van mas acorde con la idea falsa que con la verdadera, a esto se le conoce como **disponibilidad del heurístico**.

Existe un fenómeno adicional que se presenta al evaluar las situaciones por la facilidad con la accedamos a una categoría esta es el **Pensamiento contrafactual**, que se refiere a imaginar escenarios y resultados alternativos que podrían haber sucedido, pero que no sucedieron. Por ejemplo si llegamos tarde por un minuto a la clase solemos pensar todo lo que pudimos haber hecho para ahorrarnos ese minuto. A pesar de que la situación fuese la que muy probablemente determino la circunstancia en la que nos encontramos.



## La percepción de causas y efectos

La percepción de la relación que existe entre dos fenómenos puede resultar también equivocada. Un fenómeno denominado “**correlación ilusoria**” se refiere al hecho de con frecuencia asociamos acontecimientos azarosos en los que no existe una relación o en la relación es menor a la que percibimos. En ocasiones podemos recordar a un amigo y en ese momento recibir una llamada es fácil que establezcamos una relación de tal manera que aseguremos que pensar en el amigo provocará que llame. La correlaciones ilusorias que establecemos esta muy relacionada con la **ilusión de control** es decir la percepción de que eventos no controlables están sujetos a nuestro control o que son mas controlables de lo que realmente son. Un jugador puede suponer que si le sopla a los dados será mas probable que obtenga el número que desea.

Las **hipótesis autoconfirmadas** son un ejemplo final de los errores que pueden existir en nuestro pensamiento. Estas se refieren al hecho de que ciertas expectativas que tenemos acerca de nosotros mismos o de otras personas nos conducen a actuar de modo tal que se confirmen dichas hipótesis. Un padre que piensa que su hijo tiene un problema de conducta puede comportarse de forma tal que en efecto genere un problema de conducta en su hijo.

## Las atribuciones:

**Una atribución** es el término que se utiliza en psicología social **para hacer referencia a una explicación de un evento.** La gente hace este tipo de atribuciones **para tratar de predecir un evento y tener control sobre dicho evento.**

Existen dos tipos de atribuciones: internas (explican un evento por un factor dentro de la persona: la personalidad, el carácter, etc.) y externas (explican un evento por factores fuera de la personas ( la situación).

Lo importante al estudiar las atribuciones es entender que a menudo se presentan “errores fundamentales de atribución”, es decir con frecuencia solemos señalar causas internas para explicar el comportamiento de los demás y referirnos a la situación para explicar nuestro comportamiento.

Aunque todos estos fenómenos perceptuales que se presentan en nuestra conducta social puede provocar errores, en realidad tenemos que decir que son adaptativos es decir que nos permiten entender y manejar muchas situaciones sociales, pero también debemos ser cautelosos para evitar que estos mismos fenómenos afecten nuestros juicios o las decisiones que tomemos en situaciones trascendentales de nuestra vida.

### Las actitudes

Las actitudes son conductas evaluativas favorables o desfavorables hacia determinadas situaciones que involucran respuestas afectivas, cognitivas.

La evidencia actual no muestra que los cambios de actitudes cambien la conducta. Las actitudes de las personas predicen poco la variación de sus conductas. Lo que explica el fracaso de numerosas campañas para promover conductas saludables.

Nuestras actitudes y nuestras conductas están sujetas a una diversidad de influencias. Por lo que nuestras actitudes serán útiles para predecir nuestra conducta solo si otras

influencias ( sociales ) son minimizadas, si la actitud corresponde estrechamente con la conducta que se predice si la actitud es poderosa (debido a algo que nos la recuerde, debido a que la situación activa de alguna manera las actitudes previas o debido a que las adquirimos a través de un experiencia directa).

En el sentido contrario las acciones preescritas para ciertos roles sociales moldean las actitudes de los que presentan dichos papeles Diversos estudios demuestran que realizar un acto pequeño favorable o desfavorable hacia cierta situación hace que sea mas probable realizar uno más grande. De la misma manera las personas tienden a justificar como correcto aquello que ya han realizado y solemos creer aquello que ya hemos defendido previamente.

Las acciones afectan el desarrollo de las actitudes debido a que las personas buscan parecer consistentes con sus acciones ( teoría de la autopresentación), buscan reducir la tensión producida por actuar en contra de nuestras creencias (disonancia cognoscitivas) o por que simplemente al observar nuestra conducta y circunstancias solemos inferir nuestras actitudes.

#### Referencias:

- Nisbett, R.E. y Wilson , T.D. (1977) Telling more than we are know: Verbal report of mental processes. *Psychological Review*. 84 , 231-259
- Rothbart, M. And Birrell, P. Attitude and Perception of faces. *Journal of Research in Personality*, 1977, 11, 209-215.
- Hilton, J. L., & von Hippel, W. (1990). The role of consistency in the judgment of stereotype-relevant behaviors. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 430-448.
- Ross L, Anderson CA (1982). Shortcoming in the attribution process: on the origins and maintenance of erroneous social assessments. In Kahnemann, Slovic, Tversky

(Eds), Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases. Cambridge: Cambridge University Press.

# DIRECCIÓN

DE PERSONAL .COM



es una marca registrada.

Todos los materiales tienen derechos de autor pero existe la autorización para que puedan ser reproducidos sin fines de lucro y notificando a los autores de su reproducción.

## DIRECCIÓN

DE PERSONAL .COM



Es un sitio auspiciado

por



## GESTIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

CONSULTORÍA



El primer despacho de consultoría en América Latina que utiliza de forma explícita los principios derivados de las ciencias del comportamiento PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL en un ambiente de trabajo colaborativo.

E-mail: [gestiondelcomportamiento@gmail.com](mailto:gestiondelcomportamiento@gmail.com)

En Facebook/ [direcciondepersonal](#)