



Universidad
Tecmilenio®





Psicología Social y Cognitiva

Actitudes y cambio de
actitudes





Fernanda es la nueva analista de presupuestos en una compañía nacional que se dedica a la fabricación y comercialización de productos alimenticios. Ella no cuenta con experiencia profesional, y no sabe cómo actuar ante su jefe directo, ya que el momento en que fue contratada coincidió con la temporada de realización del presupuesto anual, por lo que el resto de los colaboradores no tuvo el tiempo suficiente para capacitarla.





Así mismo, Fernanda presenta problemas en sus primeras semanas como colaboradora de la compañía, pues su jefe directo no pierde oportunidad de exponerla ante toda el área, realizando comentarios sobre sus bases insuficientes para ejercer un presupuesto de gastos, por lo que le insiste, de manera descortés, que renuncie al puesto ya que no la considera apta para ello.

¿Qué actitud y comportamiento debería tomar Fernanda?, ¿es recomendable renunciar y buscar otro trabajo?





Definición de actitud

Se define como el estado mental y neural de disposición para responder, guiado por la propia experiencia, sobre la conducta de cara a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona.

Dentro de la propia sociedad, las actitudes se catalogan como positivas o negativas.





Las actitudes están compuestas por cuatro características principales:

- Son dinámicas y flexibles, suelen cambiarse en función de las experiencias y características personales. Es decir, las actitudes se aprenden.
- Establecen el gesto de determinadas conductas.
- Son reacciones a estímulos del entorno.
- Manifiestan emociones y sentimientos.

Las actitudes cuentan con tres componentes (Muelas, 2022):

Componente cognitivo

Componente afectivo

Componente conductual





Tipos de actitudes y formas de adquirirlas

Los tipos de actitudes que existen son los siguientes (Encarnación, 2017):





Las actitudes son aprendidas durante toda la vida, y estas son adquiridas a través de diferentes factores (Alonso, 2012):

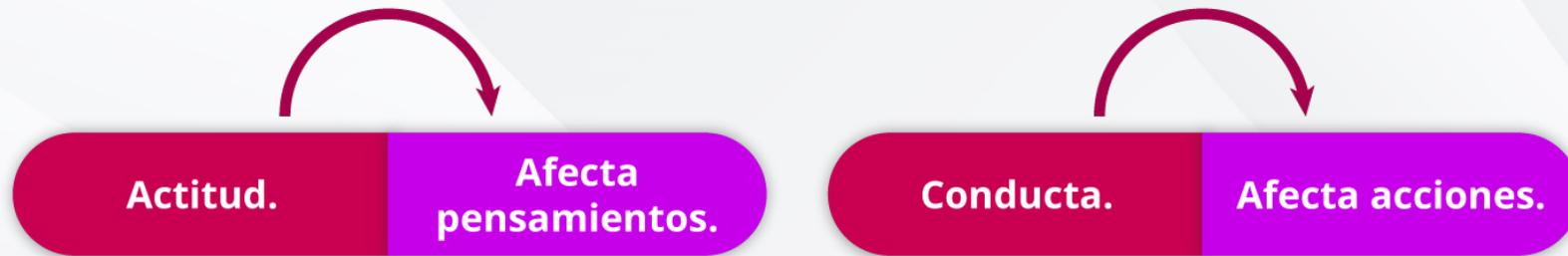
- **Educación.**
- **Experiencia personal.**
- **Grupos.**
- **Medios de comunicación.**





Relaciones entre actitud y conducta

La conducta y la actitud se diferencian en que la **actitud** de una persona afecta los pensamientos, mientras que su **conducta** afecta las acciones.



Con lo anterior, se puede visualizar que cada conducta se rige por una o varias actitudes, ya que las acciones son el reflejo de los pensamientos, mientras que la actitud es la forma en que toda persona tiene una percepción sobre algo o alguien.





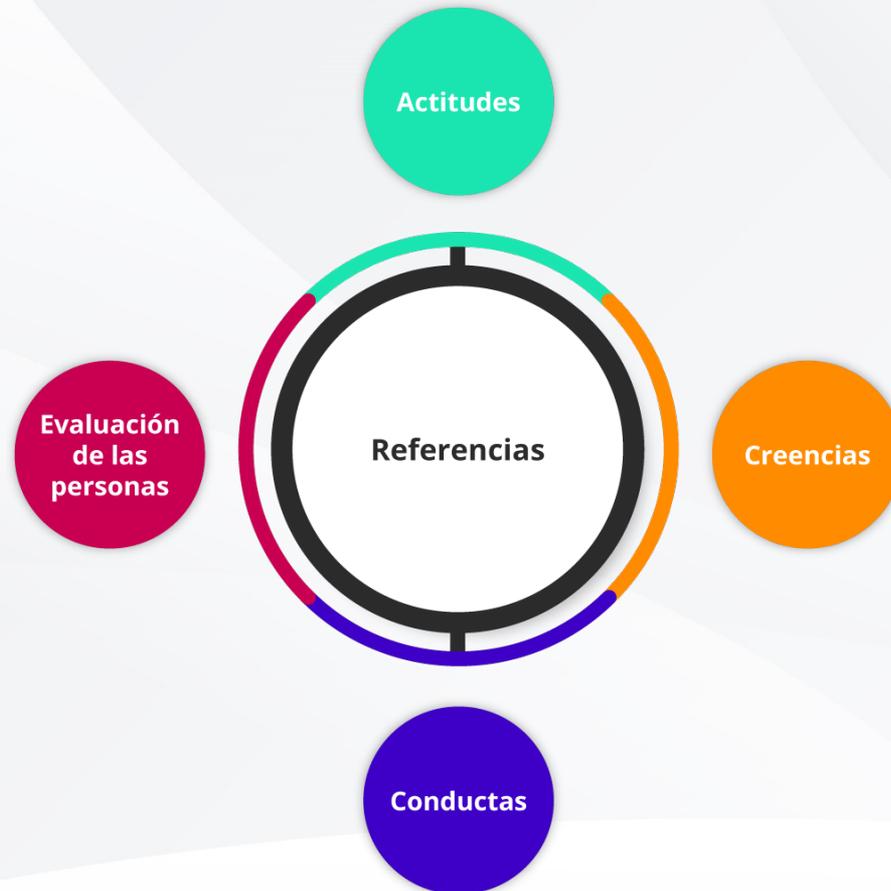
Teoría de la acción razonada

La teoría de la acción razonada como un modelo creado por Icek Ajzen y Martin Fishbein, y que forma parte de las teorías de la psicología social, se basa en la predicción de conductas humanas a partir del estudio de las actitudes, creencias e intenciones.





Las características que comprende esta teoría de la acción razonada son:





Disonancia cognitiva

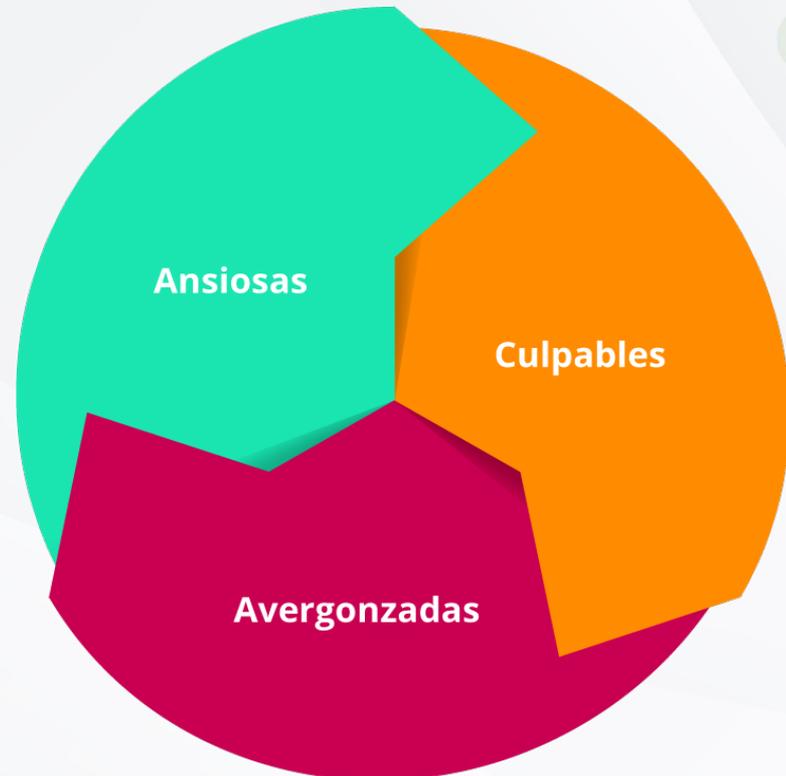
Se relaciona con el conflicto mental que ocurre cuando los comportamientos y creencias de una persona no coinciden, o cuando una persona sostiene dos creencias que se rechazan entre sí.

La disonancia cognitiva provoca sentimientos de intranquilidad y tensión, las personas intentan mitigar esta molestia de formas distintas, por ejemplo, agregan cosas para poder “explicar las cosas” o con esta nueva información buscan rechazar la información que contradice sus creencias existentes, es decir, buscan explicaciones de cualquier manera (Leonard, 2021).





Las personas que perciben la disonancia cognitiva pueden notar que se sienten de tres maneras posibles:





A continuación, revisa el siguiente caso el cual será necesario visualizarlo desde el punto de vista de la teoría de la disonancia cognitiva y reflexiona cómo influye esta teoría en el joven con base en sus actitudes:

Un joven recién egresado de la carrera de Finanzas intenta conseguir un empleo en una empresa trasnacional europea, dedicada a la producción y comercialización de productos para el cuidado personal de consumo masivo.

Dada la demanda laboral que tiene esa empresa, recibe muchas postulaciones de diferentes personas que desean conseguir el puesto de tesorero.





Una vez leído el caso responde las siguientes preguntas:

- 1) ¿Las actitudes del joven pueden estar influenciadas por creencias respecto a que hay mayores posibilidades de conseguir el empleo si se cuenta con un título universitario, o por tener un nivel avanzado de inglés y francés, así como tener a nivel curricular una certificación de asesor financiero de AMIB (Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles)?
- 2) ¿Cuál será el contexto sobre el cual las intenciones de esta persona estarán guiadas?
- 3) ¿Crees que algunas de las actitudes que se puedan llegar a tomar se deban a una influencia de los medios de comunicación o de otro factor externo?
- 4) ¿Estas actitudes y creencias se generan en cada momento de la vida y pueden irse modificando a lo largo del tiempo?





¿Recuerdas el caso de Fernanda? En su actual empleo presentaba una gran carga laboral del puesto al que fue contratada, no le brindaron capacitación oportuna, y aunado a eso, había sido expuesta ante toda el área por no contar con las bases sólidas para cubrir la posición.





Para Fernanda no ha sido fácil sobrellevar la situación, sin embargo, decidió prestar una atención consciente, utilizando una acción razonada que le permitió observar detenidamente las actitudes y conductas de su jefe y colaboradores.

Por lo que al paso de los días pudo detectar parámetros de conducta que le permitieron predecir anticipadamente qué actitudes tomarían para ciertas acciones y decisiones que ella realizaba en su labor, logrando así mejorar su proceso de trabajo y reconocimiento por parte de sus supervisores y colaboradores. Notó que estos cambios también se reflejan en su propia actitud profesional, así como la de su jefe inmediato.





- Alonso, J. (2012). *Psicología* (2ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Encarnación, R. (2017). *Clases de actitudes*. Recuperado de <https://cursosonlineweb.com/actitudes.html>.
- Leonard, J. (2021). *Disonancia cognitiva: definición, efectos y ejemplos*. Recuperado de <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/disonancia-cognitiva>
- Muelas, R. (2022). *¿Qué son las actitudes?* Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-actitudes/>





Psicología Social y Cognitiva

Conducta prosocial





Vanesa es una afamada financiera mexicana, que cuenta con más de 40 años de experiencia como CFO (*Chief Financial Officer* o director financiero) de una cadena de empresas trasnacionales, pero a pesar de tener gran éxito en su ámbito laboral no se siente feliz del todo, siente que le falta algo que cumplir.





Ella se caracteriza por ser generosa con su familia y le encanta ayudar a los demás en sus ratos libres, pero cree que podría hacer más en beneficio a la sociedad, sobre todo ahora que está a unas semanas de jubilarse y tendrá tiempo para ella misma. Y a cada momento se cuestiona lo siguiente: ¿cómo puedo ser generosa y ayudar a los demás sin esperar nada a cambio y que ese algo en verdad me haga sentir feliz, motivada y realizada?, ¿cómo podría lograrlo si nunca lo he hecho por la falta de tiempo al estar entre cuatro paredes de mis oficinas?





Conducta prosocial

Se definen como “los intentos de satisfacer la necesidad de apoyo, tanto físico como emocional de otra persona” (Del Río, 2019), siendo este de carácter voluntario.

Y uno de los sinónimos de este término es *conductas altruistas*.





Entre las características que conforman una conducta altruista se encuentran las siguientes, de acuerdo con Urbano (2019):

Dedicar el tiempo a los demás sin fin de lucro ni vanagloriarse de ello.

Compartir el tiempo, sin importar si es poco o mucho, y hacer lo imposible por estar con la gente.

Apoyar su propio entorno y proponer cambios en la sociedad.





Generar empatía, averiguar las necesidades ajenas y buscar estrategias para el cambio.

Cuidar a personas y medio ambiente.

Ayudar a los que necesitan apoyo de todo tipo, verbal o emocional.





Ser agentes de cambio para un mundo mejor (actuar con toda dedicación).

Sentir frustración por no tener un alcance total de ayuda, dando con ello que nunca se detendrán para seguir ayudando.





Al hablar sobre el desarrollo del altruismo y la conducta prosocial, en automático intervienen tres procesos, los cuales se relacionan entre sí (Urbano, 2019):





Factores cognitivos asociados a las conductas altruistas

Para que se dé una conducta altruista, de acuerdo con Ortiz et al. (2014), se deben contemplar los siguientes factores cognitivos:

Empatía

Role-taking

Concepto de naturaleza humana





Factores situacionales asociados a las culturas altruistas

Diversos estudios se han dado a la tarea de analizar la relación del altruismo con diversos contextos. Uno de ellos es de Garaigordobil (2005), quien afirma que los factores sociales más influyentes son los siguientes:





¿Te has puesto a pensar cómo toma relevancia tener conductas prosociales en el ámbito laboral y social?

Si fueras el director general de una cadena de autoservicio, ¿cuáles serían las principales conductas prosociales que todo empleado de tus tiendas debería tener hacia los clientes y sus propios compañeros de trabajo?

Reflexiona y enlista al menos 30 conductas que debería tener cada integrante de tu equipo.





Al finalizar la actividad, revisa si alguna de las conductas propuestas se parece a estas:

- a) Tener la iniciativa para saludar.
- b) Iniciar una conversación.
- c) Escuchar de manera atenta a quien nos habla.
- d) Respetar las distintas formas de pensar.
- e) Demostrar interés al mantener el contacto visual cuando hablamos con alguien.
- f) Ser cuidadosos con lo que expresamos con nuestras expresiones faciales o nuestra postura corporal.
- g) Sonreír, un proverbio chino dice, “ hombre sin sonrisa no abre tienda”.
- h) Ayudar a los miembros del equipo a reconocer sus talentos y habilidades, esto lo hacemos al elogiar sus esfuerzos y sus logros.
- i) Ser agradecidos.
- j) Estar dispuestos a ofrecer ayuda.
- k) Estar en disposición de aprender de nuestros compañeros.
- l) Aceptar las críticas sin colocarnos en una posición defensiva.
- m) Tener capacidad de negociar y de colaborar con la otra persona para poder llegar a una solución consensuada, de tal manera que no existen ganadores ni vencidos.

Estas conductas ayudan a poder establecer lazos de compañerismo, unidad y camaradería, que permitirán a cualquier compañía lograr sus objetivos trazados.





Vanessa reflexionó sobre qué era lo que le incentivaba ayudar a los demás, por lo que concluyó que, al tener ya una vasta experiencia en finanzas y contar con mayor tiempo libre debido a su jubilación, ella podría compartir sus conocimientos y habilidades a nuevos talentos que ingresen al mercado financiero.

Decidió ser un mentor de manera voluntaria (sin recibir paga alguna) dentro de la empresa donde aún labora, así los nuevos colaboradores tienen que pasar por un curso de acercamiento a la compañía, en donde ella se siente cómoda para poderles dar una introducción de su nueva vida en la empresa.





Con el paso del tiempo, y siendo ella ya mentora, se percató de lo fácil que era para ella realizar este voluntariado ya que sentía una familiaridad con los colaboradores y una estrecha empatía que le permitían reflejarse en ellos y prevenirlos de situaciones y errores que ella había cometido en el tiempo que estuvo activa. Adicional a esto, experimentó una dicha al sentirse útil y plena al poder colaborar en mejorar un contexto inmediato.





- Del Río, M. (2019). *Altruismo y Conducta Prosocial ¿Por qué Ayudamos?* Recuperado de <https://www.psicologos-malaga.com/altruismo-conducta-prosocial-ayuda/>
- Garaigordobil, M. (2005). *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para promover la conducta prosocial y prevenir la violencia.* Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Maite-Garaigordobil/publication/39217428_Disenoy_Evaluacion_de_un_programa_de_intervencion_socioemocional_para_promover_la_conducta_prosocial_y_prevenir_la_violencia/links/55898b5e08ae9076016f9b15/Diseno-y-Evaluacion-de-un-programa-de-intervencion-socioemocional-para-promover-la-conducta-prosocial-y-prevenir-la-violencia.pdf
- Ortiz, M., López, F., Fuentes, M., Ledesma, A., Etxebarria, I., y Urquijo, P. (2014). *Empatía, Role-taking y concepto del ser humano, como factores asociados a la conducta prosocial/altruista.* *Infancia y aprendizaje*, 16(61). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28273730_Empatia_Role-taking_y_concepto_de_ser_humano_como_factores_asociados_a_la_conducta_prosocialaltruista
- Urbano, D. (2019). *8 RASGOS de las personas ALTRUISTAS.* Recuperado de <https://psicologoespecialistamalaga.com/8-rasgos-de-las-personas-altruistas>



Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.

