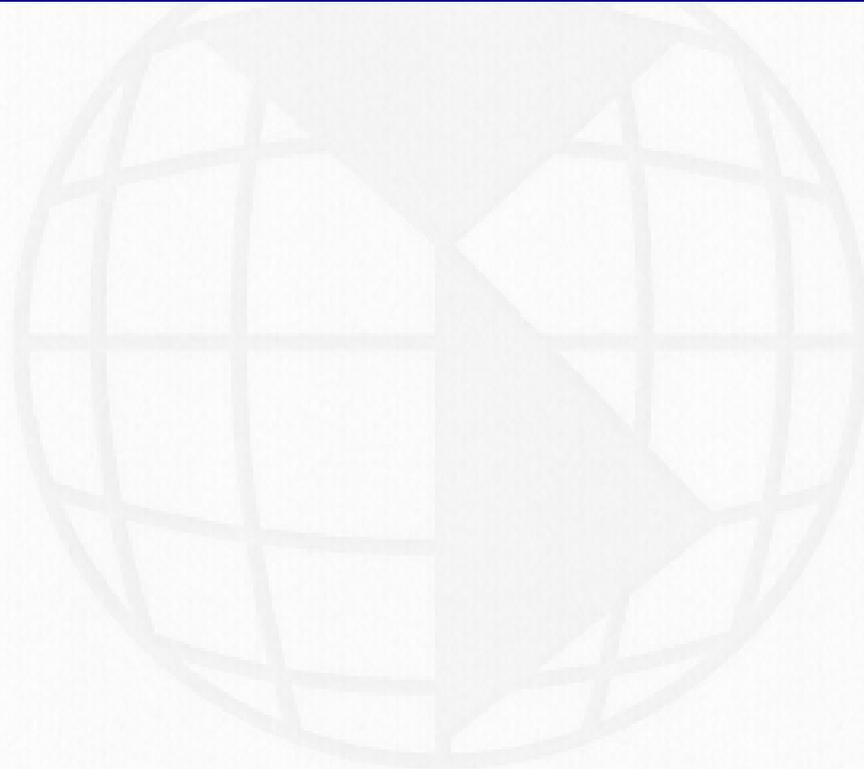




UNID®

UNIVERSIDAD  
INTERAMERICANA  
PARA EL DESARROLLO

# Comportamiento organizacional



---

## Sesión No. 5

### Nombre: Actitudes

---

### Contextualización

---

Empecemos analizando en dónde es que pasamos la mayoría de nuestro tiempo, en la mayoría de los países el empleo es el lugar en el cual pasamos gran parte de nuestro día, de esta forma nuestras experiencias y percepciones hacia el lugar donde trabajamos y el tipo de trabajo que realizamos pueden ser malas o buenas. Lo cual condiciona las actitudes que se tienen al interior de la organización, algunas veces se puede creer que se manejan eficazmente pero en otras ocasiones nos puede parecer la organización como un lugar frustrante, aun cuando nuestras actitudes hacia este lugar y contexto puedan ser buenas o malas.

Por lo anterior es importante analizar y entender las actitudes que cada individuo tiene para saber cómo hacerle frente y poder lograr una buena actitud hacia la organización empresarial, de tal forma que al final se consiga una actitud positiva y por consiguiente el logro de los objetivos y metas planteadas.

A lo largo de esta sesión se analizará desde el concepto de las actitudes, así como los componentes de la misma para después aterrizarlo en el estudio de la naturaleza de dichas actitudes de los empleados y sus efectos en la organización.

Es importante que analices el concepto y componentes de las actitudes para poder entender y actuar ante los efectos de éstas en la organización.

---

## Introducción al Tema

---

### *¿Qué son las actitudes?*

En la misma tónica del comportamiento, las actitudes se pueden analizar como las diferencias personales de cada quien y que afectan, ya sea positiva o negativamente el comportamiento de los individuos.

Se puede catalogar como el resultado del comportamiento de la interacción de las emociones, creencias y comportamientos de cada una de las personas, utilizando conceptos que ya se analizaron en la sesión anterior; se puede conceptualizar a las actitudes como los juicios de valor positivos o negativos, en cuanto a estímulos externos, ya sea personas, hechos u objetos, mismos que se convierten en el reflejo de su actitud (Amorós, 2007).

Las actitudes vistas desde el campo del comportamiento organizacional, pueden ser analizadas como indicadores aceptables de la conducta de los trabajadores, mismas que ofrecen información relevante de las intenciones conductuales, ya sea buenas o malas.



## Explicación

---

### Componentes de la actitud

#### *¿Qué elementos componen las actitudes?*

Existe una fuerte relación entre el comportamiento y las actitudes, mismas que se pueden analizar a través de tres componentes: cognoscitivo, afectivo y conductual. (Soto, 2005):

➤ Componente cognoscitivo

Se refiere a la representación cognoscitiva del objeto u evento en donde influyen factores como las percepciones hacia dicho objeto o evento, mismo que interactúa con las experiencias previas que se tienen a través de un proceso en el cual se van creando modelos mentales con determinado valor dentro de esta misma lógica; cabe señalar que los objetos o eventos de los cuales no se puede esquematizar a falta de experiencias previas, regularmente no generan ninguna actitud, así como el proceso de percepción, el componente cognoscitivo que trae como resultado una actitud puede tratarse de una esquematización errónea.

➤ Componente afectivo

Dentro de este componente intervienen las sensaciones y sentimientos de cada individuo de manera que se refiere al área emocional que genera determinada actitud, “por ejemplo si una persona dice: aprecio a mi jefe porque nos trata con respeto, está reflejando este componente de la actitud.” (Amorós, 2007, p.72).

➤ Componente conductual

Este componente hace referencia al momento de actuar mediante la intención que tiene cada individuo “continuando con el ejemplo anterior, esa persona podría invitar a una reunión para agasajar a su jefe-” (Amorós, 2007, p. 72).

---

Es importante entender la relación entre los componentes anteriores con las actitudes de las personas, mismas que conforman el comportamiento, así se puede lograr mejorar el pronóstico del comportamiento organizacional.

## Teoría de la disonancia cognoscitiva

### *¿Qué es la teoría de la disonancia cognoscitiva?*



La teoría de la disonancia cognoscitiva está basada en el concepto de cognición, como el entendimiento a través del aprendizaje que cada persona posee sobre su conducta y su entorno, refiriéndose a las creencias que cada individuo evaluó y se apropia de ellas como reales, mismas que hacen referencias a creencias físicas, mentales o del contexto.

Con base en la anterior conceptualización de la cognición las actitudes que una persona tiene no son elementos del conocimiento, de esta forma se sustituye el concepto de inconsistencia por el de disonancia. “La disonancia tiene un componente de activación fisiológica que produce sensaciones desagradables: motiva el cambio para buscar la coherencia o reducción de la disonancia.” (Soto, 2005, p.65).

### Conceptualización

En esta teoría se intenta explicar la interacción que existe entre las actitudes y el comportamiento de cada individuo, de tal manera que se identifique cualquier incongruencia entre estas dos variables, misma que se ha observado que es incomoda para cualquier individuo, por lo tanto tratan inconcientemente de disimularla (Soto, 2005).

De esta manera, cuando una persona se encuentra ante dos alternativas se crea una situación en la cual interviene la disonancia, lo anterior a través de un proceso cognitivo mediante el cual se busca inconscientemente analizar para justificar el haber tomado una de las dos alternativas.

Es importante entender el grado de disonancia que una persona experimente, la cual está medida a través del grado de importancia que cada individuo concede a los elementos que intervienen en la disonancia (Amorós, 2007).

Trasladando esto al comportamiento organizacional, se debe tener en cuenta que a la hora de tomar actitudes puede generar situaciones negativas si los trabajadores se ven obligados a tomar ciertas decisiones que en realidad no están de acuerdo (causando disonancia).

## **Naturaleza de las actitudes de los empleados**

### **¿Cuáles son las fuentes de las actitudes?**

Como ya se ha mencionado en las sesiones anteriores, existe una fuerte influencia del contexto de procedencia para tener cierto comportamiento, así se puede asegurar que las actitudes de cada persona tienen su origen en la intervención como estímulo externo de los padres, maestros, amigos y compañeros, de igual forma a medida que cada individuo se va desarrollando, sus actitudes se van modelando en cuanto se establece metas y objetivos.

Considerando que los seres humanos somos seres cambiantes en constante desarrollo y adaptación a los distintos medios en los cuales nos desarrollamos, las actitudes no son muy estables, de igual forma la organización empresarial afectará el comportamiento de cada trabajador.

## Tipos de actitudes

Como ya está bien entendido, en toda la asignatura se hace referencia al comportamiento y todos los elementos que intervienen en él dentro de las organizaciones, con esta lógica a continuación se enlistan los distintos tipos de actitudes que las personas pueden llegar a tener dentro de la organización de la cual es partícipe. (Amorós, 2007).



### ➤ Satisfacción en el trabajo

Como su nombre lo dice, dentro de ésta se hace referencia a la opinión que una persona tiene de su trabajo, si resulta que un individuo se encuentra satisfecho con su trabajo por lógica demostrará una actitud positiva.

### ➤ Compromiso con el trabajo

En dicho evento el individuo se proyecta y crea un sentido de pertenencia hacia su trabajo, de tal forma que lo refleja mediante el interés y la participación, cuando los empleados poseen un buen compromiso con su trabajo lo reflejan en actitudes como menor tasa de ausentismo y renuncia.

### ➤ Compromiso organizacional

“Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante.” (Amorós, 2007, p.73).



## Actitudes de los empleados y sus efectos en la organización

### *¿Cómo utilizar la percepción a favor de las organizaciones?*

#### **Actitudes positivas y negativas**

Cuando existen actitudes positivas de los trabajadores en referencia al trabajo nos encontramos ante una empresa en la cual sus trabajadores son más productivos, al contrario cuando existen actitudes negativas hacia el trabajo se reflejan a través de desagrado por el lugar en el cual se labora, el estado de ánimo es depresivo, desagrado e intolerancia hacia los compañeros y los superiores.

Es importante saber que “un alto desempeño contribuye a una alta satisfacción laboral, deriva usualmente mayores retribuciones económicas, sociológicas y psicológicas, si éstas son consideradas justas y equitativas ello da lugar a una mayor satisfacción.” (Soto, 2005, p.67).

#### **Efectos**

- Satisfacción y productividad

Cuando las actitudes en los empleados son positivas se ve reflejado en la plena satisfacción, lo que trae consigo una alta productividad en el desempeño laboral encaminado al logro de los objetivos.

- Satisfacción ausentismo

La correlación entre la satisfacción y el ausentismo se da cuando las actitudes de los empleados son negativas, a través de lo cual es lógico que no se sientan motivados ni tengan el sentido de pertenencia y por ende busquen pretextos para no asistir al trabajo, pues no sienten compromiso alguno.

➤ Satisfacción y rotación

La relación entre estas dos variables se encuentran relacionadas con actitudes negativas del trabajador, esta interacción es más ligada que la de satisfacción - ausentismo, en este sentido los empleados que sobresalen en su desempeño, la satisfacción no les es tan relevante en el proceso de rotación, pues en el entendido de que su desempeño es bueno estas personas están convencidas que la empresa los valora y buscará siempre un lugar para mantenerlos dentro de la empresa, esto a través de aumentos y ascensos.

Como podemos observar a través de las líneas anteriores, la satisfacción en el trabajo es un aspecto que conviene tenerlo en los más altos niveles, una forma de conseguir este objetivo es mediante una jerarquización justa y equilibrada desde el nivel administrativo, “esto nos lleva a que tenemos que mantener un ambiente de equidad entre todos los empleados mediante las remuneraciones o incentivos.” (Amorós, 2007, p.76).



## Conclusión

---

Así se puede conceptualizar la satisfacción laboral como el cúmulo de elementos referentes a los sentimientos y emociones, ya sean buenos o malos que se perciben y sienten sobre su trabajo, las actitudes se pueden ver de manera individual de cada uno de los empleados, aunque es importante saber que muchas veces asumimos actitudes de la gente de la cual nos rodeamos.

Las actitudes de los trabajadores de una organización influyen en todos los aspectos de la dinámica laboral, la manera en la cual cada empleado percibe y por lo tanto actúa sobre su trabajo, puede tener efectos drásticos en su desempeño como se puede analizar a lo largo de esta sesión. La visión que cada persona posee de su empleo siempre se refleja en la calidad del mismo, de esta forma un trabajador con actitudes sean buenas o malas intervienen de manera tal que cambian la dinámica de los demás trabajadores.



## Para aprender más

---

### ***Naturaleza de las actitudes***

- S.a. (s.f.) *Naturaleza y funcionamiento de las actitudes*. Departamento de psicología, Universidad de Massachusetts Amherst, obtenido de: <http://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2011/03/la-naturaleza-y-funcionamiento-de-las-actitudes-ajzen-20011.pdf>

### ***Las actitudes***

- Márquez, J. (2013). *Las actitudes*, Video obtenido de: <http://www.youtube.com/watch?v=1ePW8u90MKM>

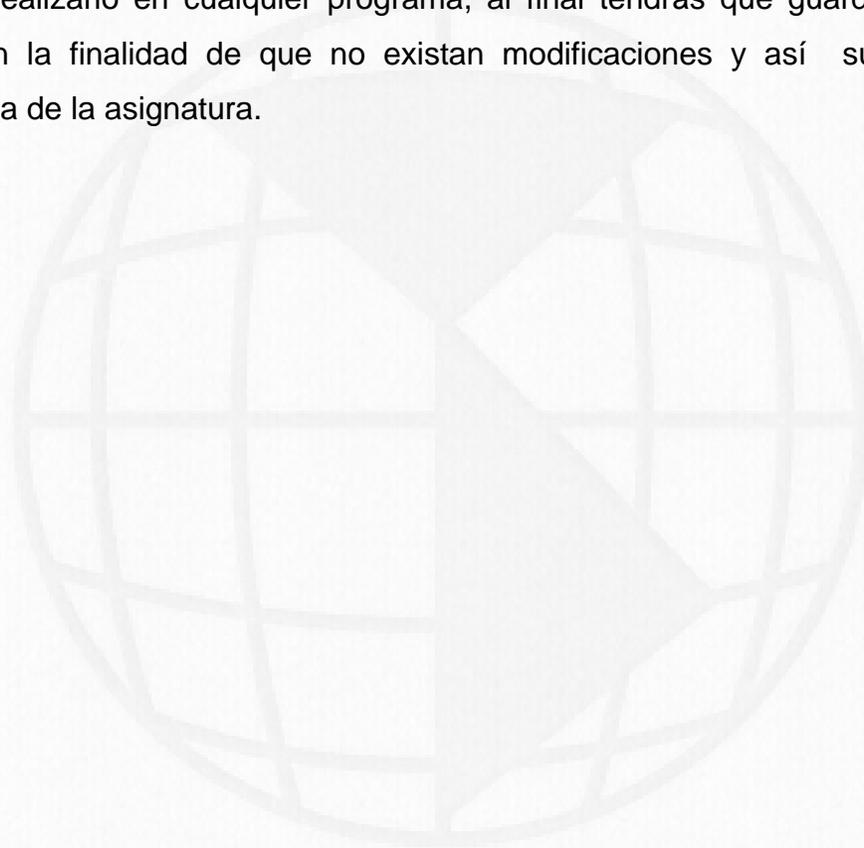
## Actividad de Aprendizaje

---

### **Instrucciones:**

Con la intención de reforzar lo aprendido en la sesión, realiza una actividad en la cual a través de un resumen extraigas los temas de ésta como el por qué son importantes las actitudes.

Puedes realizarlo en cualquier programa, al final tendrás que guardarlo como PDF, con la finalidad de que no existan modificaciones y así subirlo a la plataforma de la asignatura.



## Referencias

---

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
  - Márquez, J. (2013). *Las actitudes*, Video obtenido de: <http://www.youtube.com/watch?v=1ePW8u90MKM>
  - S.a. (s.f.) *Naturaleza y funcionamiento de las actitudes*. Departamento de psicología, Universidad de Massachusetts Amherst, obtenido de: <http://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2011/03/la-naturaleza-y-funcionamiento-de-las-actitudes-ajzen-20011.pdf>
  - Soto, E. (2005). *Comportamiento organizacional, impacto de las emociones*. México: Thomson Leraning.
- 