

# **PSICOLOGÍA SOCIAL Y DE LAS ORGANIZACIONES**

*Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del "Copyright", bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.*

ISBN: 978-84-945772-2-2

© José Luis Fernández Fernández

© Este material es único y exclusivo de (PIRES)

Mayo 2019

## ÍNDICE

### PSICOLOGÍA SOCIAL

#### TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA SOCIAL

1. PSICOLOGÍA SOCIAL COMO CIENCIA DE LOS ASPECTOS SOCIALES DE LA VIDA MENTAL .....	17
2. EL INDIVIDUO Y EL GRUPO .....	17
2. 1. La tesis de la mente grupal .....	18
2. 2. Individualismo .....	18
2. 3. Interaccionismo .....	19
3. INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA SOCIAL .....	19

#### TEMA 2. LA PERCEPCIÓN DE PERSONAS

1. DESARROLLO HISTÓRICO .....	21
2. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL .....	21
3. FORMACIÓN DE IMPRESIONES, CONCEPTUALIZACIÓN E INVESTIGACIONES .....	21
3. 1. Investigación de S. Asch .....	22
3. 2. Procesamiento y combinación de la información, la integración .....	22
3. 3. Teorías Implícitas de la personalidad (TIP) .....	23
4. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE PERSONAS .....	24
4. 1. Factores asociados al preceptor .....	24
4. 2. Factores asociados a la persona percibida .....	25
4. 3. Factores asociados al contenido de la percepción .....	26

#### TEMA 3. COGNICIÓN SOCIAL Y PROCESOS DE ATRIBUCIÓN

1. COGNICIÓN SOCIAL .....	29
1. 1. Estructuras cognitivas: las representaciones mentales .....	29
1. 1. 1. Redes asociativas .....	29
1. 1. 2. Esquemas .....	30
1. 1. 3. Ejemplares .....	30
1. 2. Activación del conocimiento .....	31
1. 2. 1. Accesibilidad .....	31
1. 2. 2. Aplicabilidad .....	31
1. 2. 3. Saliencia .....	32
1. 2. 4. Heurístico de disponibilidad .....	32
1. 3. Consecuencias de la activación del conocimiento .....	32
1. 3. 1. Atención .....	32
1. 3. 2. Codificación, interpretación y organización de la información .....	32
1. 3. 3. Memoria .....	33
1. 4. Cómo utilizamos la información, el proceso de inferencia .....	33
2. PROCESOS DE ATRIBUCIÓN .....	34
2. 1. Heider .....	34
2. 2. Jones y Davis .....	35
2. 3. Kelley .....	36
2. 4. Jones y Nisbett: las diferencias actor – observador .....	37
2. 5. Errores, sesgos y funciones de la atribución .....	37

## TEMA 4. LAS ACTITUDES

1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL .....	39
2. RESPUESTAS EVALUATIVAS DE LA ACTITUD .....	40
2. 1. Respuestas cognitivas .....	40
2. 2. Las respuestas afectivas .....	40
2. 3. Las respuestas conativo-conductuales.....	40
2. 4. Relación entre los tres tipos de respuestas.....	40
3. ANTECEDENTES DE LAS ACTITUDES .....	41
3. 1. Antecedentes cognitivos .....	41
3. 2. Antecedentes afectivos .....	41
3. 3. Antecedentes conductuales .....	43
4. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTITUDES.....	43
4. 1. La bipolaridad actitudinal .....	43
4. 2. Consistencia de las actitudes.....	43
4. 3. La ambivalencia actitudinal .....	44
5. FUNCIONES DE LAS ACTITUDES .....	44
6. TEORÍA DE LA ACCIÓN RAZONADA.....	45
7. RELACIONES ENTRE ACTITUD Y CONDUCTA.....	46
7. 1. Controversias sobre las relaciones entre actitud y conducta.....	46
7. 2. El modelo MODE.....	47
8. DEDARROLLOS POSTERIORES DE LA TEORÍA DE LA ACCIÓN RAZONADA.....	48
8. 1. Teoría de la acción planificada.....	48
8. 2. Intenciones de implementación o puesta en práctica .....	48

## TEMA 5. EL CAMBIO DE LAS ACTITUDES

1. CAMBIO DE ACTITUDES COMO CONSECUENCIA DE LA PERSUASIÓN .....	49
1. 1. Estudios sobre persuasión.....	49
1. 1. 1. El grupo de investigación de la Universidad de Yale .....	49
1. 1. 2. Teoría de la respuesta cognitiva .....	50
1. 1. 3. El modelo heurístico.....	50
1. 1. 4. Modelo de la probabilidad de elaboración.....	51
1. 2. Elementos clave en el proceso persuasivo .....	52
1. 2. 1. La fuente persuasiva .....	52
1. 2. 2. El mensaje.....	54
1. 2. 3. El receptor .....	56
1. 3. Resistencia a la persuasión.....	57
1. 3. 1. La teoría de la inoculación .....	57
1. 3. 2. La distracción .....	58
1. 3. 3. Los efectos de la prevención.....	59
1. 4. Persistencia de los efectos persuasivos .....	59
1. 4. 1. El apagamiento del impacto persuasivo.....	59
1. 4. 2. El efecto adormecimiento .....	59
2. CAMBIO DE ACTITUD COMO CONSECUENCIA DE LA ACCIÓN .....	59
2. 1. La necesidad de coherencia.....	60
2. 2. La teoría de la disonancia cognitiva .....	60
2. 2. 1. Fundamentación teórica .....	60
2. 2. 2. Evidencia empírica .....	61

2. 2. 3. Racionalizar la conducta .....	61
2. 3. Reformulaciones de la Teoría de la disonancia .....	62
2. 3. 1. Teoría de la autopercepción.....	62
2. 3. 2. Autoconcepto y magnitud de la disonancia .....	62
2. 3. 3. “New Look” de la teoría de la disonancia .....	63
2. 4. Visión radical de la teoría de la disonancia .....	63

## TEMA 6. RELACIONES INTERPERSONALES

1. ATRACCIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES .....	65
1. 1. Afiliación.....	65
1. 2. Atracción interpersonal .....	66
1. 2. 1. Explicaciones psicosociales de la atracción.....	66
1. 2. 2. Factores que influyen en la atracción.....	66
1. 3. El amor .....	68
1. 3. 1. Amor y cariño .....	68
1. 3. 2. Amor apasionado o enamoramiento.....	68
1. 3. 3. El amor compañero .....	69
1. 3. 4. Otras formas de amor .....	69
1. 3. 5. El amor para Sternberg .....	69
1. 4. Problemas en las relaciones amorosas .....	70
1. 4. 1. Los celos .....	70
1. 4. 2. Insatisfacción y ruptura de las relaciones .....	70
1. 4. 3. La soledad.....	71
2. LA AGRESIÓN .....	72
2. 1. Definiciones.....	72
2. 2. Supuestos psicosociales en el estudio de la agresión.....	72
2. 2. 1. Modelo de “cálculo emocional” de Blanchard y cols (1977).....	72
2. 2. 2. Bandura .....	73
2. 2. 3. La subcultura de la violencia y los “mitos de agresión” .....	73
2. 3. Antecedentes de la agresión .....	73
2. 3. 1. Hipótesis clásica de la frustración-agresión .....	73
2. 3. 2. Frustración y activación .....	73
2. 3. 3. Frustración y afecto negativo.....	74
2. 3. 4. Calor y agresión .....	74
2. 3. 5. Ruido y agresión .....	75
2. 3. 6. Dolor .....	75
2. 3. 7. El ataque interpersonal.....	75
2. 3. 8. Violación de las normas .....	75
2. 3. 9. Violencia en el contexto familiar y agresión .....	75
2. 4. El proceso de agresión .....	76
2. 5. Efectos de los medios de comunicación de masas sobre la agresión.....	76
2. 6. Agresión grupal y societal .....	77

## TEMA 7. LA INFLUENCIA SOCIAL

1. INFLUENCIA SOCIAL INTENCIONADA O PERSUASIÓN .....	79
2. LAS TÉCNICAS DE INFLUENCIA .....	79
3. RECIPROCIDAD: CORRESPONDER A LO QUE OTROS NOS HACEN .....	80
4. ESCASEZ: LO MENOS ACCESIBLE ES MÁS VALIOSO .....	81

5. VALIDACIÓN SOCIAL: LA IMPORTANCIA DE LA GENTE.....	81
6. LA FUERZA DE LA AUTORIDAD.....	82
7. LA SIMPATÍA.....	82
8. COMPROMISO Y COHERENCIA.....	83
8. 1. La técnica del “pie en la puerta”.....	83
8. 2. Legitimación de favores insignificantes o técnica de “ <i>un penique es suficiente</i> ”.....	83
8. 3. La técnica de “la bola baja” o “bola contra la base”.....	83
9. COMPARACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS TÁCTICAS.....	84
10. VULNERABILIDAD A LA INFLUENCIA.....	84

## TEMA 8. ALTRUISMO Y CONDUCTA DE AYUDA

1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	87
2. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONDUCTA DE AYUDA.....	87
2. 1. Características de la situación.....	87
2. 2. Características de la persona que necesita ayuda.....	89
3. FORMAS DE AYUDAR DE LA GENTE.....	89
4. MOTIVOS POR LOS QUE AYUDA LA GENTE.....	90
4. 1. Mecanismos de refuerzo.....	90
4. 2. Factores emocionales.....	90
4. 3. Normas sociales y personales.....	91
5. DESARROLLO DEL ALTRUISMO Y LA CONDUCTA DE AYUDA DURANTE EL CICLO VITAL.....	92
6. PUNTO DE VISTA DE QUIEN RECIBE LA AYUDA.....	92
6. 1. Petición de ayuda.....	92
6. 2. Reacción ante la ayuda recibida.....	93

## TEMA 9. PSICOLOGÍA DE GRUPOS (I)

1. INTRODUCCIÓN.....	95
2. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	96
3. PROCESO DE CATEGORIZACIÓN.....	96
4. ACTIVIDAD GRUPAL COORDINADA.....	96
4. 1. Funciones grupales y formas de integración.....	97
4. 2. Cambio social a través del grupo.....	97
4. 3. El pensamiento grupal.....	98
5. SOCIALIZACIÓN GRUPAL DE LOS NUEVOS MIEMBROS.....	99
6. LA FORMACIÓN DEL GRUPO.....	99
6. 1. Modelo de Worchel y colaboradores.....	99
6. 2. Teoría de la sintalidad grupal de R. B. Cattell.....	100
7. RELACIONES ENTRE GRUPOS.....	101
7. 1. Enfoques individualistas.....	101
7. 2. Enfoques grupales.....	102
7. 3. Perspectiva de la identidad social.....	102
7. 3. 1. Teoría de la Identidad Social: El Paradigma del Grupo Mínimo (PGM).....	103
7. 3. 2. La teoría de la Autocategorización.....	104

## TEMA 10. PSICOLOGÍA DE GRUPOS (II)

1. LA COMPOSICIÓN DE GRUPO.....	107
1. 1. Efectos de la composición de grupo.....	107

1. 1. 1. Tamaño del grupo.....	107
1. 1. 2. Diversidad de los grupos.....	108
1. 1. 3. La combinación de los individuos en el grupo.....	109
1. 2. Modelo General de los Efectos de la Composición de Grupo (Moreland y colaboradores).....	110
2. ESTRUCTURA DE GRUPO.....	110
2. 1. La jerarquía de estatus en los grupos.....	111
2. 1. 1. Teoría de los Estadios de Expectativas (TEE).....	111
2. 1. 2. El Estatus desde la perspectiva de la dominancia.....	112
2. 1. 3. Modelo mixto.....	113
2. 2. Las Normas de grupo.....	114
2. 2. 1. Definiciones de Normas.....	114
2. 2. 2. Primeros estudios sobre normas.....	114
2. 2. 3. Funciones de las normas.....	115
2. 2. 4. Desarrollo de las normas.....	115
2. 2. 5. Efectos de la desviación respecto a las opiniones y normas de grupo.....	116
2. 2. 6. Comparación de los efectos de la desviación entre miembros del grupo propio y del exogrupo: El efecto “oveja negra”.....	118
2. 3. Roles de grupo y su diferenciación desde la perspectiva funcionalista.....	118
2. 3. 1. Definición de rol de grupo y su medida.....	118
2. 3. 2. Diferenciación de roles.....	119

## TEMA 11. PSICOLOGÍA DE GRUPOS (III)

1. COHESIÓN GRUPAL.....	121
1. 1. Introducción al estudio de cohesión grupal.....	121
1. 2. La cohesión grupal como atracción.....	122
1. 3. Operacionalización de la cohesión.....	122
1. 4. Críticas al concepto tradicional de cohesión.....	123
1. 5. Variables antecedentes y consecuentes de la cohesión grupal.....	123
1. 5. 1. Variables antecedentes.....	123
1. 5. 2. Consecuencias de la cohesión grupal.....	124
2. PROCESOS DE INFLUENCIA EN GRUPOS.....	125
2. 1. La influencia mayoritaria: el conformismo.....	125
2. 1. 1. Incertidumbre y consenso social. El paradigma experimental de Asch (1951).....	126
2. 1. 2. Factores que inciden en el conformismo.....	127
2. 1. 3. Explicaciones del conformismo.....	127
2. 2. Influencia minoritaria: explicaciones de dicha influencia.....	128
2. 2. 1. Consistencia, validación y conversión.....	128
2. 2. 2. Naturaleza del pensamiento y descentración.....	129
2. 2. 3. Influencia minoritaria y categorización social.....	130
3. LA DECISIÓN EN GRUPOS.....	130
3. 1. Polarización grupal.....	130
3. 1. 1. Estudios de polarización.....	130
3. 1. 2. Explicaciones de la polarización del grupo.....	131
3. 2. La elección colectiva: los esquemas de decisión social.....	133
3. 2. 1. Algunos antecedentes en los estudios de comparación entre individuos y grupos.....	133
3. 2. 2. Teoría de los Esquemas de Decisión Social (TSDS).....	134
3. 3. El modelo de pensamiento de grupo.....	134
3. 3. 1. El modelo de Janis.....	134
3. 3. 2. La reducción del pensamiento de grupo.....	136

4. EL CONFLICTO EN LOS GRUPOS .....	137
4. 1. Naturaleza del conflicto.....	137
4. 2. Tipos de conflicto .....	137
4. 2. 1. Conflictos de baja o de alta intensidad .....	137
4. 2. 2. Conflictos personales, sustantivos y procedimentales (Forsyth, 1999) .....	138
4. 2. 3. Conflictos instrumentales y basados en la competición social.....	138
4. 3. Los Conflictos Intergrupales .....	139
4. 3. 1. Etnocentrismo.....	139
4. 3. 2. Xenofobia.....	140
4. 3. 3. Racismo .....	140
4. 3. 4. Estigmatización .....	140
4. 3. 5. Exclusión .....	140
4. 4. Estrategias de manejo del conflicto .....	141
4. 4. 1. Principales clasificaciones de las estrategias en el manejo del conflicto .....	141
4. 4. 2. Evitación .....	141
4. 4. 3. Aceptación .....	141
4. 4. 4. Negociación .....	142
4. 4. 5. Acuerdo .....	142

## TEMA 12. ESTEREOTIPOS

1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL .....	143
1. 1. Definiciones de estereotipo.....	143
1. 2. Relación entre estereotipo, prejuicio y discriminación.....	143
2. BREVE RECORRIDO HISTÓRICO EN EL ESTUDIO DE LOS ESTEREOTIPOS .....	144
3. TEORÍAS EN EL ESTUDIO DE LOS ESTEREOTIPOS .....	145
3. 1. Orientación sociocultural .....	145
3. 2. Orientación individual: teorías de la personalidad .....	145
3. 3. Orientación cognitiva .....	145
4. CAMBIO DE ESTEREOTIPOS .....	146
5. FUNCIONES DE LOS ESTEREOTIPOS .....	146

## TEMA 13. PREJUICIOS

1. INTRODUCCIÓN.....	149
2. LA INVESTIGACIÓN DE MINARD.....	149
3. DEFINICIÓN DE PREJUICIO .....	150
4. PREJUICIO COMO SESGO COGNITIVO .....	150
4. 1. Prejuicio y errores de categorización .....	150
4. 2. Estereotipos y sesgo endogrupal .....	151
5. PREJUICIO COMO ACTITUD NEGATIVA .....	152
5. 1. El manejo de la impresión .....	153
5. 2. Racismo moderno o simbólico.....	153
5. 3. Ambivalencia.....	153
5. 4. Racismo aversivo.....	154
5. 5. Modelo de la disociación .....	154
5. 6. Prejuicio sutil .....	155
5. 7. Teoría del conflicto sociocognitivo .....	155
5. 8. Función actitudinal del prejuicio.....	155
6. PREJUICIO EN LAS RELACIONES ENTRE GRUPOS .....	156



6. 1. Limitaciones del enfoque predominante en el estudio del prejuicio como actitud negativa.....	156
6. 2. Prejuicio como emoción social.....	156
6. 3. Estudios sobre aculturación.....	157
6. 3. 1. El proceso de aculturación.....	158
6. 3. 2. Las orientaciones de aculturación.....	158

#### **TEMA 14. CONDUCTAS COLECTIVAS: RUMORES, CATASTROFES Y MOVIMIENTO DE MASAS**

1. DEFINICIÓN DE LOS RUMORES.....	161
2. CONTENIDO DE LOS RUMORES: NEGATIVIDAD Y TRADICIÓN CULTURAL.....	161
3. ANTECEDENTES DE LOS RUMORES.....	162
4. CIRCULACIÓN DE LOS RUMORES.....	162
5. FUNCIONES DE LOS RUMORES.....	163
6. EL ESTUDIO DE LOS RUMORES DESDE LA PSICOLOGÍA SOCIAL.....	164
7. CONDUCTAS COLECTIVAS, RUMORES Y CATÁSTROFES.....	164
8. TIPOS DE CATÁSTROFES Y CONDUCTAS COLECTIVAS.....	165
9. CONDUCTAS DE HUIDA Y RUMORES.....	166
10. EFECTOS PSICOLÓGICOS TRAUMÁTICOS PROVOCADOS POR LAS CATÁSTROFES.....	166
11. CATÁSTROFES Y PROCESOS SOCIOCOGNITIVOS.....	166
12. DINÁMICA SOCIAL ANTE LAS CATÁSTROFES.....	168

#### **TEMA 15. PSICOLOGÍA SOCIAL Y SALUD**

1. PSICOLOGÍA SOCIAL DE LA SALUD.....	171
2. DETERMINANTES PSICOSOCIALES DEL COMPORTAMIENTO DE SALUD/ENFERMEDAD.....	171
2. 1. Determinantes individuales.....	171
2. 1. 1. Creencias de la salud.....	172
2. 1. 2. Acción razonada.....	173
2. 1. 3. “Locus” de control de salud.....	173
2. 1. 4. Atribución de salud.....	174
2. 2. Determinantes interactivos.....	175
2. 2. 1. Rol del profesional de la salud.....	175
2. 2. 2. Comunicación entre el profesional de la salud y el paciente.....	176
2. 2. 3. Poder del profesional de la salud.....	176
2. 2. 4. Estilos de comportamiento del profesional sanitario.....	176
2. 3. Determinantes del marco social.....	177
2. 3. 1. Grupo social.....	177
2. 3. 2. Apoyo social.....	177
2. 3. 3. Entorno sanitario.....	178
3. LA RELACIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD CON EL PACIENTE: CALIDAD SANITARIA.....	179
3. 1. Satisfacción del paciente.....	179
3. 2. Satisfacción del profesional de la salud.....	179
4. EL CUMPLIMIENTO TERAPÉUTICO.....	180

### **PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES**

#### **TEMA 1. APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LA PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN**

1. ANTECEDENTES DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.....	183
1. 1. La Organización Científica del Trabajo.....	183

1. 1. 1. Las aportaciones de Taylor .....	183
1. 1. 2. Fayol. La aproximación universalista al estudio de la organización.....	184
1. 1. 3. Críticas y vigencia actual de la organización científica del trabajo .....	184
1. 2. Los primeros psicólogos industriales .....	185
1. 2. 1. El desarrollo de la psicología industrial en Estados Unidos.....	185
1. 2. 2. Surgimiento y desarrollos de la Psicología Industrial en Europa .....	186
1. 3. Contribuciones desde la Psicología Social .....	186
1. 3. 1. El estudio de Hawthorne .....	186
1. 3. 2. La aproximación interaccionista .....	188
1. 3. 3. Los psicólogos humanistas .....	188
1. 3. 4. La aproximación sociotécnica .....	189
1. 4. Aportaciones desde la Sociología. La burocracia de Weber.....	189
2. ENFOQUES TEÓRICOS ACTUALES.....	190
2. 1. Concepción sistémica de la organización .....	190
2. 2. Concepción cognitiva .....	191
2. 3. Las organizaciones desde la perspectiva del poder .....	191
2. 4. Las organizaciones como culturas.....	191
2. 5. La Psicología Organizacional Positiva.....	192

## **TEMA 2. EL AMBIENTE Y LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES**

1. EL AMBIENTE ORGANIZACIONAL .....	193
1. 1. Delimitación conceptual.....	193
1. 2. Características del ambiente organizacional .....	193
1. 3. Relaciones entre el ambiente y organización .....	194
2. ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES.....	195
2. 1. Delimitación conceptual.....	195
2. 2. Estructuras tradicionales.....	195
2. 3. Las nuevas estructuras organizacionales .....	197

## **TEMA 3. INNOVACIÓN Y CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES**

1. CONCEPTOS .....	199
2. INNOVACIONES Y CAMBIOS EN LAS ORGANIZACIONES.....	199
2. 1. Tipos de innovaciones y cambios.....	199
2. 2. Tipología de las innovaciones tecnológicas aplicadas a los procesos de trabajo .....	200
2. 3. Impacto tecnológico vs. desarrollo organizacional.....	201
3. FASES EN EL PROCESO DE INNOVACIÓN .....	202
4. ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL .....	203
4. 1. Estrategias de King y Anderson.....	203
4. 2. Gestión de Calidad e innovación.....	204

## **TEMA 4. EL LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES**

1. INTRODUCCIÓN.....	205
2. TEORÍAS EN EL ESTUDIO DEL LIDERAZGO .....	205
2. 1. Teorías del rasgo o enfoque personalista .....	205
2. 2. Teorías de los estilos de liderazgo (enfoque conductual) .....	206
2. 3. Teorías situacionales o de contingencia.....	207
2. 3. 1. Modelo contingente de Fiedler.....	207

2. 3. 2. Teoría del liderazgo situacional o de Ciclo de Vida .....	209
2. 3. 3. Teoría de Camino-Meta (Path Goal) .....	210
2. 4. Enfoques centrados en la interacción líder-seguidores.....	211
2. 4. 1. Teoría de intercambio líder-miembro (LMX) .....	211
2. 4. 2. Modelo transaccional de Hollander.....	212
2. 5. Liderazgo carismático .....	212
2. 5. 1. La teoría del liderazgo carismático de House.....	212
2. 5. 2. Teoría atribucional del carisma .....	213
2. 5. 3. Explicaciones psicodinámicas del carisma .....	213
2. 5. 4. El contagio social .....	214
2. 6. Liderazgo transaccional y transformacional.....	214
2. 7. Teoría del Gen del Liderazgo.....	216
3. NUEVAS FORMAS DE CONCEBIR EL LIDERAZGO .....	216
3. 1. Liderazgo distribuido .....	216
3. 2. Tele-liderazgo o e-liderazgo .....	217
3. 3. Superliderazgo.....	217
3. 4. Liderazgo estratégico.....	217
3. 5. Liderazgo y gestión del conocimiento .....	217
3. 6. Liderazgo femenino .....	218
3. 7. Otra forma de clasificar el liderazgo.....	218

## TEMA 5. ROLES Y SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL

1. LOS ROLES EN LA ORGANIZACIÓN.....	219
1. 1. Introducción .....	219
1. 2. Conceptos básicos .....	219
1. 3. El modelo de adopción de roles de la escuela de Michigan (role taking).....	220
1. 4. La localización del rol.....	220
1. 5. Ambigüedad de rol, conflicto de rol y otros factores de estrés producidos por el desempeño de roles.....	221
1. 6. Proceso de elaboración de roles .....	222
2. SOCIALIZACIÓN DEL INDIVIDUO EN LA ORGANIZACIÓN.....	222
2. 1. Aspectos generales.....	222
2. 2. Las dimensiones tácticas de la socialización organizacional .....	223

## TEMA 6. CULTURA ORGANIZACIONAL

1. DEBATES SOBRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL .....	225
1. 1. Polémica ontológica.....	225
1. 2. Objetividad y subjetividad.....	225
1. 3. Enfoques étic y émic.....	225
1. 4. Conocimiento generalizable y conocimiento específico del contexto .....	225
1. 5. Foco y amplitud .....	226
1. 6. Nivel de profundidad .....	226
2. DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS ENTRE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.....	226
3. DOS GRANDES PARADIGMAS EN EL ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL: LA POSITIVISTA Y LA CONSTRUCTIVISTA.....	228
4. DEFINICIONES Y CLASIFICACIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL .....	229
5. EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	230
5. 1. Modelo de Hofstede .....	230
5. 2. Proyecto GLOBE.....	231

5. 3. Cuestionario FOCUS .....	231
5. 4. Método del Calibrado.....	232
6. FORMACIÓN Y CAMBIO DE LAS CULTURAS ORGANIZACIONALES .....	232
6. 1. Teoría de la tensión.....	232
6. 2. Modelo de Hatch (1993).....	233
6. 3. Teoría del Rol .....	233
6. 4. Modelo conceptual de De Witte y Van Muijen (1999).....	233
6. 5. La formación de la cultura vinculada al liderazgo.....	234

## **TEMA 7. EL PODER Y EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES**

1. DEFINICIONES DE PODER Y OTROS CONCEPTOS RELACIONADOS.....	235
2. TIPOS DE PODER .....	235
3. EL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES .....	236
3. 1. Teorías del conflicto .....	236
3. 1. 1. Teorías descriptivas.....	236
3. 1. 2. Teorías explicativas .....	237
3. 1. 3. Teorías integradoras.....	237
3. 1. 4. Teorías prescriptivas .....	238
3. 2. Funciones y disfunciones del conflicto en la organización.....	238

## **TEMA 8. LA INICIATIVA EN LAS ORGANIZACIONES**

1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL .....	241
1. 1. Conciencia de iniciativa .....	241
1. 2. Iniciativa personal .....	241
2. MODELO GENERAL DE INICIATIVA PERSONAL.....	242
2. 1. Orientaciones.....	243
2. 2. Apoyos ambientales .....	244
2. 3. Conocimientos, destrezas y habilidades .....	244
2. 4. Factores de personalidad .....	245

## **TEMA 9. LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

1. INTRODUCCIÓN.....	247
2. REDES DE COMUNICACIÓN .....	247
3. TIPO DE REDES .....	248
3. 1. Redes centralizadas y descentralizadas .....	248
3. 2. Redes formales e informales .....	249
4. LOS ROLES DE LA RED.....	249
5. LAS DIRECCIONES DE LA COMUNICACIÓN .....	250
5. 1. Comunicación vertical descendente .....	250
5. 2. Comunicación vertical ascendente .....	251
5. 3. Comunicación horizontal, lateral o cruzada .....	252
6. LOS EFECTOS DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN SOBRE LOS MENSAJES.....	252
7. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	254
7. 1. Sociedad de la Información .....	254
7. 2. La Gestión del Conocimiento como fuente de ventaja competitiva en las organizaciones .....	254

## TEMA 10. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA

1. INTRODUCCIÓN .....	257
2. BASES LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA .....	257
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS POSITIVAS .....	259
3. 1. Emociones positivas.....	259
3. 2. Estados afectivos positivos .....	260
3. 3. La motivación positiva: el <i>engagement</i> y el <i>flow</i> .....	261
3. 4. Las creencias de eficacia .....	262
4. CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES “POSITIVAS” .....	262
4. 1. Recursos laborales.....	262
5. ORGANIZACIONES SALUDABLES Y ORGANIZACIONES QUE APRENDEN .....	264

## TEMA 11. SATISFACCIÓN LABORAL

1. TEORÍAS SITUACIONALES .....	267
1. 1. Teoría de los dos factores de Herzberg (1966) .....	267
1. 2. Modelo de características del puesto de Hackman y Oldham (1976) .....	267
1. 3. Teorías disposicionales .....	268
1. 4. Teorías basadas en las emociones.....	269

## TEMA 12. ESTRÉS Y SALUD LABORAL

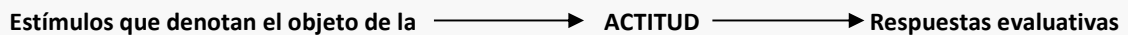
1. LOS ESTRESORES LABORABLES.....	271
1. 1. Delimitación conceptual .....	271
1. 2. Clasificación de los estresores laborales.....	271
2. MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS LABORAL .....	272
2. 1. Modelo De Demandas-Control.....	272
2. 2. Modelo Vitamínico .....	273
2. 3. Modelo OSI (Occupational Stress Indicador) .....	273
2. 4. Modelo Holístico .....	274
PREGUNTAS DE EXAMEN .....	277
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	307

TEMA  
4

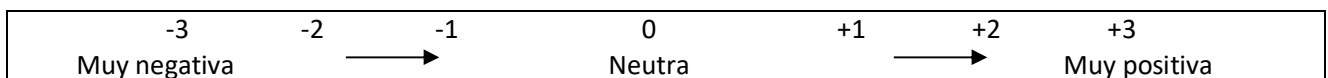
LAS ACTITUDES

1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

- ✎ Para **Petty y Cacioppo** y **Fishbein y Azjen** el término actitud debería ser utilizado para referirse a un sentimiento general, permanente positivo o negativo, hacia una persona, objeto o problema (**Pregunta PIR**).
- ✎ Según **Eagly y Chaiken** (1993), la actitud es una tendencia psicológica que se expresa mediante la evaluación de una entidad (u objeto) concreta con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad.



- ✎ **La actitud como tendencia:** se trata de un **estado psicológico interno de la persona**, y se manifiesta a través de una serie de respuestas observables. Es algo que media e interviene entre los aspectos del ambiente externo (“estímulos”) y las reacciones de la persona (sus “respuestas evaluativas”)
- ✎ **La tendencia evaluativa:** es la asignación de **aspectos positivos o negativos** a un objeto, siendo la actitud un **estado interno, inferido** a partir de respuestas manifiestas y observables, ya que no es directamente observable (**Pregunta PIR**) y siendo evaluativa, estas respuestas serán de aprobación o desaprobación, de atracción o rechazo, de aproximación o evitación, etc.
- ✎ **La evaluación implica:**
  - **Valencia** (o dirección): carácter positivo o negativo que se atribuye al objeto actitudinal.
  - **Intensidad:** gradación de esa valencia. Fuerza con que se mantiene la actitud.
- ✎ La actitud suele representarse como un continuo (**continuo actitudinal**), que tiene en cuenta los dos aspectos de valencia e intensidad.

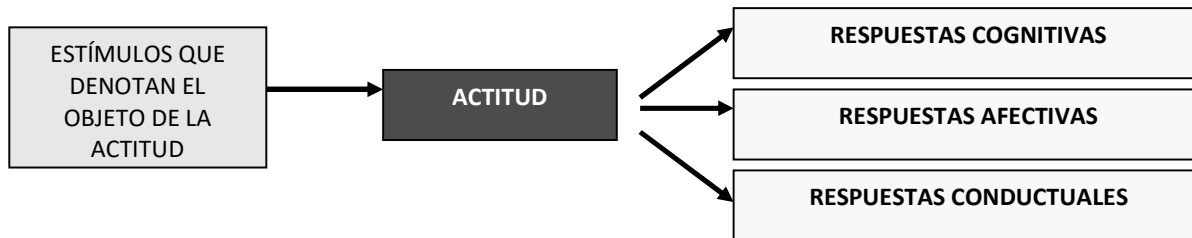


- ✎ La definición anterior de actitud implica **tres importantes aspectos:**
  1. **La actitud apunta siempre “hacia algo”:** tiene un objeto y sólo se la puede llegar a conocer cuando éste queda claramente especificado.
  2. **Por ser la actitud un estado interno:** se tiende a considerar que actúa como mediador entre las respuestas de la persona y su exposición a los estímulos del ambiente social.
  3. **La actitud es una variable latente:** a ella subyacen **procesos psicológicos** (proceso cognitivo de categorización) y **fisiológicos**. La actitud no es ese proceso de categorización en sí mismo, sino más bien su resultado. Una vez consumado y llevado a término el proceso de categorización, lo que subsiste es un estado interno evaluativo (**la actitud**), que tiene una cierta duración y que dirige y sostiene la conducta hacia el objeto.

- ✗ Según los modelos teóricos más acreditados las actitudes incorporan: creencias, situaciones, decisiones o intenciones y hábitos (*Pregunta PIR*).

## 2. RESPUESTAS EVALUATIVAS DE LA ACTITUD

*Representación gráfica:*



### 2. 1. Respuestas cognitivas

- ✗ A veces, la evaluación positiva o negativa de un objeto se produce a través de pensamientos e ideas, las "**creencias**". La evaluación por medio de las respuestas cognitivas ocurre en una doble secuencia:
  - **Primer paso:** asociación probabilística entre un objeto y sus atributos o notas, cuya fuerza depende del grado de probabilidad estimado por la persona.
  - **Segundo paso:** deriva de la **connotación positiva o negativa del atributo**.
- ✗ **Breckler (1984)**, autor que **ha proporcionado la prueba más aceptada de la existencia de tres elementos actitudinales diferentes**. Midió la **actitud de un grupo de sujetos hacia una serpiente** presente en el laboratorio. Con el fin de proporcionar una contrastación lo más amplia posible de cada uno de los tres elementos, utilizó una **medida múltiple de la actitud**.

### 2. 2. Las respuestas afectivas

- ✗ Son los **sentimientos**, los **estados de ánimo** y las **emociones** asociadas con el objeto de la actitud. Considerado éste por algunos autores como el **elemento central de la actitud** y también como **único componente de la actitud**, al que llaman "**evaluativo**".

### 2. 3. Las respuestas conativo-conductuales

- ✗ Las **conductas** también son susceptibles de ubicación sobre el continuo actitudinal y pueden ser o **muy negativas** o **muy positivas**. Junto a las conductas, **en los estudios sobre actitudes se han tenido en cuenta también las intenciones de conducta**. Asimismo, la actitud puede predecir la conducta siempre y cuando sea específica para la acción (*Pregunta PIR*).

### 2. 4. Relación entre los tres tipos de respuestas

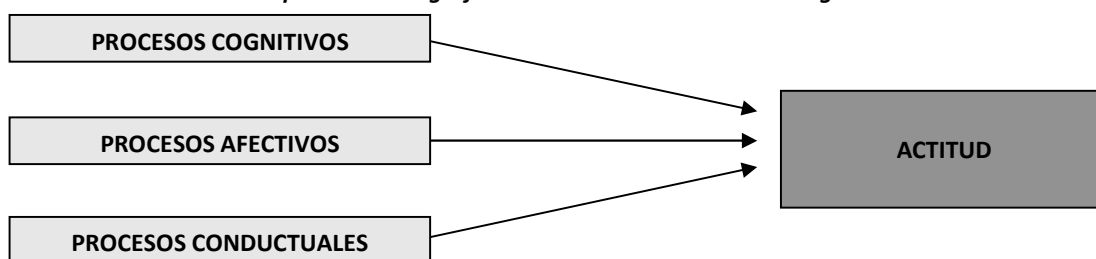
- ✗ La **relación** que cabe esperar entre los tres tipos de respuestas evaluativas actitudinales (cognitiva, afectiva y conductual) **sea moderadamente positiva**. **Premisas de Breckler al respecto:**

- a) Cualquier actitud se puede manifestar a través de tres vías fundamentales que se diferencian entre sí, pero **que convergen** en cierta medida porque comparten un sustrato o base común: todas representan la misma actitud.
  - b) Cada tipo de respuesta actitudinal se puede medir, a su vez, con índices diferentes; ahora bien, la relación entre estos índices diferentes de la misma respuesta debe no sólo ser positiva, sino también intensa.
- **Conclusión:** en de los trabajos de Breckler (1984) parece haber pruebas de la existencia de una **estructura tridimensional hacia el objeto de actitud**. Esta estructura es **aceptable desde un punto de vista estadístico**. Ello no significa que **la estructura tridimensional** sea la más adecuada en todos los casos y para todo tipo de actitudes, sólo que **parece más adecuada empíricamente en algunas investigaciones y goza de mayor fundamentación teórica**.

### 3. ANTECEDENTES DE LAS ACTITUDES

- ✎ La actitud se considera **mediadora entre los estímulos** del ambiente social de la persona **y las respuestas** o reacciones de ésta a dicho ambiente como una **adaptación activa**. Es el producto final de **procesos cognitivos, afectivos y conductuales (Pregunta PIR)** a través de los que las experiencias personales han tenido lugar.

*Representación gráfica de los antecedentes en el surgir de las actitudes*



#### 3. 1. Antecedentes cognitivos

- ✎ La evaluación que una persona hace de un objeto depende de lo que **piensa** acerca de él, de esta forma se ha formulado como antecedentes de las actitudes la **Teoría de la expectativa-valor: el conocimiento que la persona ha adquirido en su relación con el objeto actitudinal en el pasado le proporciona una buena estimación de cómo merece ser evaluado dicho objeto**. La información acerca de los objetos actitudinales se adquiere, en ocasiones, a través de la **experiencia directa** y **en otras ocasiones** se llega por una **vía indirecta**. Un ejemplo de este tipo de supuestos los encontramos en la **Teoría de la acción razonada** de Fishbein y Azjen (1975), concretamente en la **primera parte de dicha teoría (esta teoría se verá más abajo)**.

#### 3. 2. Antecedentes afectivos

- ✎ Se ha demostrado que **las actitudes se pueden modificar sin alterar su componente cognitivo**:
  - **En estudios sobre el condicionamiento de las actitudes:**
    - Los psicólogos sociales se han inspirado en las **teorías del condicionamiento que enfatizan el reforzamiento**.
    - El **condicionamiento** tiende a ocurrir **de manera automática**, aunque investigaciones más recientes llevan a pensar que tienen lugar también **representaciones mentales** y que **intervienen procesos cognitivos deliberativos**.



Uno de los primeros estudios realizados con la utilización del **condicionamiento clásico** es el de **Staats, Staats y Crawford (1962)**.

**Investigaciones al respecto pudieron demostrar que:**

- La **evaluación negativa** generada por el condicionamiento **se extendía** también a **sinónimos** de las palabras utilizadas.
- El **efecto actitudinal** tenía lugar incluso en casos en que el contexto y el experimentador eran diferentes de quienes llevaban a cabo la medición inicial y el proceso de condicionamiento.
- Los efectos de **condicionamiento** son **más fuertes con palabras sin sentido que con palabras del lenguaje cotidiano**, el condicionamiento ejerce mayor fuerza cuando se refiere a objetos de actitud poco conocidos o familiares para la persona.

En los estudios sobre **condicionamiento instrumental**, se ha demostrado que, **es posible modificar la emisión de enunciados actitudinales**.

- **Efecto de “mera exposición”:** Según **Zajonc (1968)**, **“un estímulo es accesible a la percepción de la persona. Cuando la exposición de la persona al estímulo es repetida, se suele producir una intensificación de la actitud hacia el objeto. La persona acaba desarrollando una actitud positiva hacia ese objeto que se le ha presentado en numerosas ocasiones (Pregunta PIR).”**

Para **Moreland y Zajonc (1977)** la mera exposición puede influir en las actitudes a través de una ruta cognitiva o **“fría”** cuando existe reconocimiento del objeto. Pero también puede hacerlo a través de una ruta **“caliente”**, no cognitiva, donde el reconocimiento está ausente y su lugar lo ocupa el **“afecto subjetivo” (no hay implicado ningún proceso cognitivo)**.

Para **Bornstein (1989)** sin embargo, existe una amplia gama de **procesos cognitivos y perceptivos que pueden ocurrir sin necesidad de conciencia** por parte de la persona. El metaanálisis realizado por Bornstein a partir de más de 200 experimentos sobre el **efecto de mera exposición** pone de manifiesto que **dicho efecto se acentúa en ausencia de reconocimiento**.

Para **Kruglanski, Freund y Bar-Tal (1996)**, cuando en un experimento de mera exposición se presenta a la persona cierto estímulo, ésta evoca algunas hipótesis en relación con él. La posterior repetición de la presentación del estímulo hace incrementar la tendencia a aceptar la hipótesis inicial como base para la evaluación del estímulo. Si esta explicación es correcta, aquellos factores que afectan de manera positiva o negativa a la utilización de hipótesis o de pistas verosímiles, afectarán también al efecto de mera exposición. **Algunos factores contemplados por estos autores:**

- **Presión temporal:** exigencia de realizar una tarea perceptiva en un plazo limitado donde se tiende a **“congelar”** las pistas o hipótesis iniciales.
- **Aprensión de evaluación:** lleva al intento de evitar cualquier error de juicio.

Para estos autores, **los efectos de mera exposición se deberían incrementar con la presión temporal**, mientras que **deberían atenuarse con la aprensión de evaluación**.

En conclusión, ha sido **tradicional** en la investigación sobre actitudes el **considerar el efecto de mera exposición como un antecedente afectivo de las actitudes**.

### 3. 3. Antecedentes conductuales

- ✎ La conducta puede ser también una fuente de las actitudes: técnicas de adiestramiento. **Una repetición muy intensa de ciertas conductas acabará por implantar éstas en el repertorio conductual de los sujetos** sin que quepa resistencia alguna por su parte. La evidencia empírica más citada en apoyo de los **antecedentes conductuales de la actitud** fue la “**técnica de “lavado de cerebro”**”:
  - En el estudio de **Schein** (1956) sobre la técnica de “**lavado de cerebro**” llegaron a la conclusión de que esta técnica es amplio y heterogéneo conjunto de prácticas y directrices que se imponía a los prisioneros en su rutina diaria, con el objetivo de conseguir el compromiso con las autoridades de la prisión.
  - Por otro lado, **Fazio** (1986) obtuvo evidencia empírica a favor de los antecedentes conductuales de la **actitud sobre la experiencia directa**. Postuló que **las actitudes que se forman sobre la base de una experiencia directa con el objeto de la actitud**, por oposición a aquellas que surgen a través de una experiencia indirecta o mediatizada, se aprenden mejor, **son más estables y guardan una relación más estrecha con la conducta**. Posteriormente, este autor matizó esta postura: no es tanto la experiencia directa, sino **la accesibilidad de la actitud lo realmente decisivo**, aunque la experiencia directa sea uno de los determinantes de la accesibilidad.
  - Mencionar también la **Teoría de la disonancia cognitiva** donde la realización de **determinadas conductas produce importantes y permanentes cambios actitudinales**. (*Teoría que se verá en otro apartado*).

## 4. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTITUDES

### 4. 1. La bipolaridad actitudinal

- ✎ Tradicionalmente se ha supuesto que cualquier actitud descansa sobre la existencia de un continuo actitudinal **unidimensional**, esto es, aquel que usa el término actitud para referirse a un sentimiento general, permanentemente positivo o negativo, hacia alguna persona, objeto o problema (**Pregunta PIR**) sin embargo, **algunas actitudes no parecen ser unidimensionales**.
- ✎ Una actitud es **unidimensional y bipolar si sus polos son opuestos**. Para **Kerlinger**, los “**referentes criterioales**”, de carácter **positivo**, sirven a la persona como **criterio para orientarse socialmente y fijar su posición social** frente a los demás. En contra de lo que cabría pronosticar desde el supuesto de unidimensionalidad, no existen referentes criterioales de carácter negativo. Kerlinger trata de rebatir esto argumentando que **en aquellas actitudes en que las personas tienen referentes criterioales sólo o predominantemente positivos, no se puede mantener la idea de la unidimensionalidad y bipolaridad actitudinal, por dos razones**:
  - La persona, tal vez, no está familiarizada con esos valores opuestos a los que mantiene, por lo que le resultan irrelevantes.
  - A modo de mecanismo defensivo de sus propias creencias y valores, niega relevancia a los valores opuestos a fin de proteger mejor los suyos propios.

### 4. 2. Consistencia de las actitudes

- ✎ Entre las características estructurales de las actitudes se encuentra la consistencia actitudinal (**Pregunta PIR**). Algunos autores señalan que No siempre se da una consistencia actitudinal, **la persona desarrolla en muchas ocasiones actitudes cuya fuerza y estabilidad no dependen** de sus creencias sobre el objeto de la actitud, sino más bien **de la intensidad de la carga afectiva de dicho objeto para ella o de una elevada familiaridad**. Por

ejemplo: la **consistencia evaluativo-cognitiva** se da entre la evaluación global del objeto actitudinal y la evaluación resultante del conjunto de sus creencias.

✂ Las **fuentes de algunos tipos de inconsistencia pueden ser dos:**

- La existencia de creencias que no armonizan con la evaluación global, **la actitud tiene un origen afectivo o conductual, más que cognitivo.**
- La **inexistencia de creencias sobre el objeto actitudinal**, que impiden que la actitud esté bien definida (**no actitud**): Dado que las actitudes se adquieren a través de la experiencia y el trato con el objeto actitudinal, es perfectamente comprensible que **las personas no desarrollen actitudes hacia los objetos a los que no prestan atención o con los que no tienen ningún tipo de contacto.**

#### 4. 3. La ambivalencia actitudinal

✂ **Puede darse en dos casos:**

- **Ambivalencia cognitiva:** tiene lugar **entre creencias**, cuando las creencias sobre el objeto de la actitud son evaluativamente inconsistentes (discrepan) entre sí. Un objeto actitudinal es ambivalente cuando incluye características que son positivas y otras que son negativas.
- **Ambivalencia afectiva:** tiene lugar **entre afectos:** Existen sentimientos mixtos o encontrados en relación con el objeto de la actitud.

✂ **La ambivalencia hace que las actitudes tiendan a ser inestables y afecta a la relación que mantienen con la conducta.** El contexto puede **influir en estas actitudes al hacer más salientes las características positivas en unos casos y las negativas en otros.**

### 5. FUNCIONES DE LAS ACTITUDES

*(Pregunta PIR sobre el tipo de funciones de las actitudes)*

- **Función “evaluativa”:** poseer una actitud hacia un objeto es más funcional que no poseer ninguna. Los efectos adaptativos de poseer una actitud son contar con una pista clara para orientar la acción, saber qué se ha de hacer de antemano en relación con el objeto de la actitud y evitar tener que entrar cada vez que se encuentra dicho objeto en reflexiones y juicios deliberativos que pueden ser muy costosos en tiempo y limitaciones de la capacidad de actuar rápidamente. Las personas con actitudes más accesibles se dejan influir menos por los aspectos de la situación y atienden más a las características pertinentes del objeto.
- **Función instrumental:** tiene lugar cuando la actitud sirve a la persona para alcanzar objetivos que le reportan beneficios tangibles o un ajuste a la situación. Se basa en el principio de utilidad **medios-fines**.
- **Función expresiva de valores:** cuando la actitud permite manifestar a la persona lo que realmente piensa y siente o quiere que los demás sepan acerca de ella.
- **Función “ideológica”:** función que cumplen las actitudes prejuiciosas y etnocéntricas para explicar las desigualdades sociales.
- **Función de separación:** se refiere a las relaciones intergrupales. Actitudes que consisten en atribuir a un grupo dominado, sin poder, un *status* inferior, características negativas, en virtud de las cuales resulta posible despreciar y negar reconocimiento social a quienes pertenecen a ese grupo, e incluso justificar el eventual tratamiento injusto.

- **Funciones de ajuste social y de expresión de valores:** algunos autores han propuesto cuatro bases fundamentales de las actitudes, fundamentalmente de naturaleza motivacional (**Pregunta PIR**): defensa del yo, valor – autorrealización, instrumentales y de conocimiento.

## 6. TEORÍA DE LA ACCIÓN RAZONANDA

✍ **Fishbein y Azjen (1975)** formularon su **Teoría de la acción razonada (Pregunta PIR)** que consta de **dos partes fundamentales**:

- **1ª PARTE.** Se postula que **la actitud hacia un objeto es el resultado de las creencias que la persona mantiene hacia dicho objeto** (*antecedentes cognitivos de la actitud como ya se expuso más arriba*). De esas creencias se puede extraer dos tipos de información:
  - a) **Probabilidad subjetiva** de la creencia: grado de probabilidad estimada de la creencia o, dicho de otra forma, es el grado en que una persona supone que un objeto de actitud es fácil que produzca un determinado efecto.
  - b) **Deseabilidad subjetiva:** grado en el que la persona cree que las consecuencias expresadas por la creencia son positivas o negativas.
    - ✓ Cuando **ambas creencias son muy elevadas:** contribuirá a que la **actitud sea positiva**.
    - ✓ Cuando la **probabilidad subjetiva** de una determinada creencia normativa **es muy elevada** y la **deseabilidad subjetiva** de dicha creencia es **muy baja**, dicha creencia contribuye **muy negativamente** a la actitud resultante.
    - ✓ **Si uno (o los dos) de los valores es nulo:** la persona se siente **indecisa acerca de la probabilidad o de la deseabilidad**, esa creencia **no contribuye a la actitud**, ya que el producto resultante es nulo.

Pero para que una **creencia** pueda influir en una actitud, debe **ser saliente**, es decir, ha de ser considerada por la persona como pertinente para la actitud hacia el objeto de que se trate.

- **2ª PARTE. Relación entre actitud y conducta.** Representa el **modo deliberativo** del **modelo MODE**, modelo que se expondrá más abajo. Para Fishbein y Azjen, las personas mantienen creencias conductuales que incluyen **dos tipos de información**:
  1. **Probabilidad subjetiva:** de que la realización de cierta conducta dará lugar a una determinada consecuencia.
  2. **Deseabilidad subjetiva:** de esa consecuencia prevista.

El producto de la “**probabilidad subjetiva**” por (x) su “**deseabilidad subjetiva**” dará una idea bastante exacta de la medida en que esa **creencia orienta a la persona hacia el intento de realizar la conducta** en cuestión, de esta forma, la **intención** dentro de esta teoría, es el antecedente inmediato de la conducta (**Pregunta PIR**). Como la persona no tiene sólo una creencia de este tipo, sino más bien un conjunto de creencias salientes, se repite el proceso con cada una de ellas. **La suma de todos los productos así obtenidos nos da la actitud resultante.**

En la **intención** de realizar una conducta, **la actitud NO es el único factor que lleva a esa conducta**. También lo hace la “**norma social subjetiva**” que consiste en las **creencias** que la persona tiene acerca de lo que el grupo de personas importantes para ella considera que se debe hacer, y a su **motivación** para

seguir esa línea de conducta que dicho grupo le marca (**Pregunta PIR**), así, la norma social subjetiva **es consecuencia de:**

- **Creencias normativas** que mantiene la persona: probabilidad de que la conducta a realizar resulte o no aceptable para las personas cuya opinión cuenta mucho y debe ser considerada.
- **Motivación para acomodarse:** disposición de la persona a **seguir o conformarse a esas opiniones.**

En la **Teoría de la Acción Razonada**, la **intención** de la persona de realizar una conducta es la suma de la **actitud (+) la norma social subjetiva (Pregunta PIR).**

<b>INTENCIÓN = ACTITUD + NORMA SOCIAL SUBJETIVA</b>
---

En esta teoría, la **intención** va a ser un **predictor más exacto de la conducta que la actitud o la norma social subjetiva** por separado.

**7. RELACIONES ENTRE ACTITUD Y CONDUCTA**

**7. 1. Controversias sobre las relaciones entre actitud y conducta**

- ✗ Ante la controvertida relación señalada por algunos autores entre actitud y conducta, **Fishbein y Azjen (1975)** señalan que: **sólo se puede calcular con propiedad una correlación entre actitud y conducta cuando ambas coinciden en los elementos que se seleccionan para su consideración.** Para estos autores, dos de estos elementos son el **objetivo** y la **acción**.
- ✗ **El postulado central** de estos autores es: **“no parece lógico medir la actitud hacia un objeto y pretender que sirva para pronosticar la conducta en relación con un objeto diferente”.**
- ✗ Fishbein y Azjen ampliaron la **noción de correspondencia** hasta llegar a la formulación del **“principio de compatibilidad” actitud-conducta**, que establece que: **para que se dé relación entre ellas el nivel de especificidad en que se mide la actitud debe coincidir con el de la conducta.**
- ✗ Según Fishbein y Azjen: cuando lo que se intenta es pronosticar una conducta a partir de una actitud, interesan **4 los elementos:**
  - La **“conducta”**.
  - El **“objeto blanco”** hacia el que se dirige la conducta.
  - La **“situación”** en la que se va a realizar la conducta.
  - El **“momento temporal”** en el que se va a realizar la conducta.

*Niveles de especificidad de una conducta social positiva, ejemplo: en la admiración (tomado y adaptado de J. F. Morales y C. Huici “Psicología Social, 2003)*

NIVEL	CONDUCTA
<b>I. Global</b>	Intención de mostrar conductas positivas hacia una persona.
<b>II. Conglomerado</b>	Admiración.
<b>III. Especificidad de conducta</b>	Se ensalzan sus sugerencias, se alaban sus ideas.
<b>IV. Especificidad de conducta y situación o momento temporal</b>	Se ensalzan sus sugerencias (en la escuela, en el trabajo) (o en la reunión semanal de los viernes, en las reuniones de todo el equipo)
<b>V. Especificidad de conducta, situación y momento temporal</b>	Se ensalzan sus sugerencias (en la escuela, en la reunión semanal de los viernes) (o en el trabajo, en las reuniones de todo el equipo)

- Investigación de Davidson y Jaccard (1979) como prueba de la **validez del principio de compatibilidad** donde: **las correlaciones entre una conducta concreta** (*consumo de píldoras anticonceptivas durante un periodo preseleccionado de 2 años*) **y diversas medidas de actitud con distintos grados de especificidad es elevada cuando ambas se miden al mismo nivel de especificidad.** (Ver resultado más abajo)



OBJETO DE LA ACTITUD	I Anticonceptivos	II Píldoras anticonceptivas	III Uso de píldoras anticonceptivas	IV Uso de píldoras anticonceptivas en los 2 años próximo
Correlación	0,08	0,32	0,52	0,57

Como puede observarse, **no hay correlaciones elevadas cuando el nivel de especificidad es muy general entre actitud y conducta, sin embargo, la relación actitud-conducta es elevada cuando ambas se miden al mismo nivel de especificidad.**

## 7. 2. El modelo MODE

- ✎ Aquellos **objetos de la actitud con los que se tiene una experiencia directa**, no mediatizada, **dan lugar a actitudes más accesibles**, según Fazio (1986): hay una mayor fuerza de la asociación entre el objeto y su evaluación.
- ✎ Eagly y Chaiken (1993) definen la accesibilidad como la **solidez con la que está establecida en la persona el estado interno evaluativo.**
- ✎ **La accesibilidad actitudinal:**
- Hace que las actitudes sean más estables.
  - Consigue que sean más resistentes a los ataques y críticas.
  - Explica que la persona las mantenga una actitud con mayor confianza.
  - Es la razón de que se activen con mayor rapidez y facilidad en presencia del objeto actitudinal.
  - Es la razón de que ejerzan mayor influencia sobre la conducta sin necesidad de que la persona realice largas deliberaciones.
- ✎ El **modelo “MODE”** postula que **las actitudes guían la conducta de dos modos** fundamentales:
- A. Basado en un **procesamiento espontáneo**: tiene lugar cuando se produce la activación automática de la actitud. Exige, por regla general, que la actitud esté dotada de una elevada accesibilidad (elevada relación entre actitud y conducta). Una vez activada espontáneamente en presencia del objeto, la actitud actuará como un filtro y guiará todo el procesamiento posterior de la información relevante para el objeto, así, la actitud dirige la interpretación que se hace del objeto en la situación inmediata. Las actitudes muy accesibles ejercen mayor impacto en la conducta, sin necesidad de que la persona sea consciente de la activación de la actitud.
  - B. **Proceso deliberativo** largo en duración, que estriba en un análisis cuidadoso de la información disponible.

Además, este modelo también postula que **el predominio del modo espontáneo sobre el deliberativo o la inversa dependen de dos factores:**

- La **motivación**.
- La **oportunidad**.

De esta forma: **si una actitud es accesible** y, por ello, capaz de **activación automática**, el procesamiento espontáneo prevalecerá, **pero sólo si las personas carecen de motivación y, además, de oportunidad para poner en marcha un proceso deliberativo**.

## 8. DESARROLLOS POSTERIORES DE LA TEORÍA DE LA ACCIÓN RAZONADA

### 8. 1. Teoría de la acción planificada

✂ La **intención para realizar una conducta depende de:**

- La **actitud** hacia la conducta.
- La **norma subjetiva** relativa a la conducta.
- El **control** conductual percibido.

✂ Lo que se añade desde este modelo a la Teoría de la Acción Razonada es la obligación de tomar en consideración la **facilidad o dificultad que percibe la persona para realizar la conducta, (control)**.

<b>INTENCIÓN = ACTITUD + NORMA SUBJETIVA + CONTROL PERCIBIDO</b>
--

✂ El **control percibido** se basa en las **creencias de control**, en función de las cuales la persona establece si posee o no las capacidades o recursos necesarios para llevar a cabo la conducta y si existen oportunidades adecuadas.

### 8. 2. Intenciones de implementación o puesta en práctica

✂ Propuesta introducida por **Gollwitzer** (1993), quien distingue entre:

- **Intención** como “**estado de voluntad**” que apunta a un objetivo conductual.
- **Intención de implementación:** lo crucial es la **formación de planes** relativos al cuándo y al dónde se va a iniciar la acción deseada.

✂ La adición de las intenciones de implementación a la Teoría de la Acción Planificada **incrementará su capacidad predictiva**, sobre todo **cuando la acción a realizar**, en lugar de ser puntual y concreta, **implica una continuidad a lo largo del tiempo**. A las **intenciones correspondientes a estas acciones duraderas, cuando se las pospone** estos autores las denominan **intenciones**.