

TÉCNICAS EXPERIMENTALES APLICADAS AL CONDICIONAMIENTO CLÁSICO DE PREFERENCIAS EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

JULIO EDUARDO CRUZ* Y ANDRÉS M. PÉREZ-ACOSTA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, BOGOTÁ, COLOMBIA

Classical conditioning (CC) is one of the most emblematic developments of experimental psychology and psychological science. CC has implied to its area of knowledge: a matter of research, a set of concepts, a methodology, and, finally, a series of technological and instrumental developments. Like investigation strategy, CC has been used in the study of a great diversity of processes like perception, learning, memory, and thought. In the same way, CC is a procedure that has been extended to an important number of application fields where it looks for to take part on concrete behavior changes. More specifically, in the field of consumer behavior, CC are one of the most influential paradigms because its great utility in the explanation on how preferences on goods and services are acquired and modified. This article pretends introduce to the experimental procedures in CC and CC of preferences, in order to indicate their concepts, variables, special phenomena, and research opportunities.

Key words: classical conditioning; experimental procedures; social psychology of consumer; preferences; persuasion; advertising.

Desde tiempos inmemorables, un gran número de personas se ocupa de la identificación y observación detenida de aquellos fenómenos de la naturaleza que ocurren con cierta regularidad. El comportamiento de los animales y, en particular, los humanos no se constituyen en la excepción de este persistente interés. Sin embargo, la atracción humana por las uniformidades de la conducta no se limita exclusivamente a su descubrimiento y descripción; también, surge a partir del deseo de llegar a explicar, predecir y controlar nuestro propio comportamiento y, en general, el de todos los seres vivos.

Entre las distintas iniciativas emprendidas durante la historia para lograr un conocimiento de la acción humana, existe una aproximación que por su particular forma de abordar el tema se distingue fácilmente de las demás; esta singular perspectiva es el condicionamiento clásico –CC-. El CC, también conocido como “condicionamiento pavloviano” o “condicionamiento respondiente”, es uno de los desarrollos más emblemáticos de la psicología experimental y, en general, la psicología como disciplina científica. Como tal, el CC aportó a este particular campo del conocimiento humano un objeto de estudio, un conjunto de conceptos

* Correspondencia: Julio Eduardo Cruz, Departamento de Psicología, Universidad de los Andes, Carrera 1ª No. 18 A 10, Bogotá, Colombia. E-mail: jecruz@uniandes.edu.co.

para tratarlo, una metodología para abordarlo y, finalmente, una serie de desarrollos tecnológicos e instrumentales.

El incuestionable impacto del CC en la psicología explica porque, desde hace más de cien años, es un tema que ocupa la atención de un sinnúmero de investigadores tanto en su condición de fenómeno como, también, por su carácter de procedimiento de experimentación. En cuanto fenómeno, el CC es un hecho donde confluyen distintas aproximaciones psicológicas de gran diversidad conceptual y metodológica que buscan ofrecer una adecuada interpretación acerca del papel de la experiencia en la plasticidad del comportamiento de los seres vivos. Como estrategia de investigación, el CC es utilizado en el estudio de una gran diversidad de “temáticas psicológicas básicas” como la percepción, el aprendizaje, la memoria o el pensamiento. Del mismo modo, es un procedimiento que se ha extendido a un importante número de campos de aplicación –como por ejemplo, en las áreas clínica y del consumidor– donde se busca intervenir sobre patrones de comportamiento específicos (Olson & Fazio, 2001).

Pero, a su vez, esa variedad de interpretaciones y extensiones no sólo confirma la riqueza y complejidad del tema, también, revela la dificultad encontrada por los teóricos contemporáneos para lograr una comprensión completa y un consenso pleno sobre este campo de la psicología experimental.

El propósito que esta exposición se formula es realizar una revisión, muy introductoria por cierto, de los conceptos y procedimientos que son formulados dentro del tema del condicionamiento clásico de preferencias -CCP-, un ámbito muy particular de la psicología social del consumidor. Para

lograr dicha meta, el texto se compone de una serie de apartados que, en primer lugar, procuran precisar los términos, operaciones, variables y fenómenos que resultan fundamentales desde la perspectiva de la investigación básica -CC-, en segundo lugar, presentar los temas que son tratados en el campo del CCP y, por último, señalar las oportunidades de investigación que en el CCP se generan a partir de los hallazgos del CC tanto en sus aspectos básicos como aplicados.

EL CONDICIONAMIENTO CLÁSICO

Tal y como se conoce comúnmente, el CC no exige el dominio de un importante número de nociones para alcanzar una comprensión aceptable del tema; es más, si se realiza una selección muy rigurosa de términos, la lista apenas supera la docena de palabras. En ésta sección se nombran y definen aquellos conceptos que resultan más frecuentemente citados en los distintos textos que tratan sobre ese particular tipo de aprendizaje. Una presentación de términos técnicos donde se establecen dos grandes grupos: a) los relacionados con los eventos y b) aquellos vinculados con los procedimientos.

CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Para la inmensa mayoría de las personas y, con ellas, los psicólogos, la investigación del CC se relaciona con los procedimientos de ensayo discreto que desarrolló Iván Pavlov y, en consecuencia, se suele asociar con las siguientes actividades: a) Aislamiento de un sujeto (perro) en un recinto experimental (originalmente, en el

arnés pavloviano). b) Detección de la conducta refleja que se estudia; es decir, la identificación, en el organismo investigado, de una conexión causal innata entre un estímulo (estímulo incondicionado -EI-) y la respuesta estudiada (respuesta incondicionada -RI-) (en el ejemplo más usual: EI = carne y RI = salivación). c) Introducción, en la situación experimental, de un estímulo diferente al incondicionado (por ejemplo, el sonido de una campana) y el registro de la conducta estudiada con el propósito de precisar si esta novedad provoca o no un cambio. Comúnmente esto se hace unos instantes previos a la presentación del EI y si la presentación de dicho evento no presenta una variación en la R observada se dice que tal estímulo es neutro¹ -EN-. d) Presentación, durante varios ensayos, de los estímulos (EN-EI, sonido-carne) de acuerdo a la relación temporal establecida por el investigador para los dos eventos que controla. e) Detección y medición de la respuesta estudiada durante la presentación del estímulo más recientemente introducido a la condición experimental (el sonido de la campana) con el propósito de determinar cuándo éste evento genera un cambio en el registro (en el ejemplo, también llega a producir salivación) y, en consecuencia, el estímulo deja de denominarse neutro y pasa a llamarse estímulo condicionado -EC-².

En la descripción anterior se pueden identificar los siguientes términos técnicos: estímulo incondicionado -EI-, estímulo

neutro -EN- y estímulo condicionado -EC-. Durante los párrafos que siguen se ofrece una breve definición de cada uno de los tres tipos de estímulo.

Un “estímulo” es un evento que posee propiedades físico-químicas y que, al contar con dichas características, afecta el sistema aferente del sujeto. Los términos “incondicionado”, “neutro” o “condicionado” hacen referencia a la capacidad que tienen los estímulos, con o sin experiencia previa, de elicitar - inducir o provocar - la respuesta estudiada.

Un “estímulo incondicionado” es aquel evento que: a) provoca regularmente la misma respuesta en el organismo y b) dicha inducción no es el resultado de un aprendizaje previo. Un “estímulo neutro” es aquel evento que no provoca regularmente la respuesta estudiada. Y, finalmente, un “estímulo condicionado” es aquel evento que: a) provoca regularmente la misma respuesta en el organismo y b) dicha inducción es el resultado de un aprendizaje previo.

La respuesta, por su parte, es una manifestación del sistema eferente del sujeto; cuando dicha respuesta es provocada consistentemente y bajo condiciones normales por un estímulo incondicionado, se denomina “respuesta incondicionada”. Del mismo modo, una “respuesta condicionada” es aquella que resulta ser inducida por un estímulo condicionado.

Junto a las nociones de estímulo y respuesta que se señalan en los párrafos

¹ Los eventos neutros pueden ser, no obstante, incondicionados respecto a otra(s) respuesta(s) o, cuando menos, provocar la respuesta de orientación.

² Tarpy (2000) insiste en la necesidad de distinguir entre los procedimientos donde se evalúa el efecto del condicionamiento en la respuesta estudiada “de forma directa” de aquellos donde el registro se realiza sobre otras respuestas “de forma indirecta” -como ocurre en los casos de la respuesta emocional condicionada y el de aversión al sabor-.

anteriores, existen otros conceptos claves en la propuesta pavloviana. Unos de ellos hacen referencia a las disposiciones temporales que se realizan en los procedimientos excitatorios de CC.

LOS PROCEDIMIENTOS EXCITATORIOS MÁS CONOCIDOS³

Aunque pueden existir algunas diferencias en términos de que procedimientos son incluidos en cada categoría, en general, se distinguen dos grandes tipos de procedimientos: los excitatorios –denominados así por que informan sobre la futura presentación del EI y, por consiguiente, hacen más probable la respuesta estudiada- y los inhibitorios –aquellos que señalan la no presentación del EI y, por tanto, hacen menos probable la respuesta-.

En este espacio sólo nos ocuparemos de los procedimientos excitatorios; a los cuales, están ligados los términos “condicionamiento de demora”, “condicionamiento simultáneo”, “condicionamiento de huella”, “condicionamiento hacia atrás” y “condicionamiento temporal” y que, en síntesis, son nociones donde se expresan formas específicas de relacionar temporalmente el EN con el EI.

Durante un “condicionamiento de demora”, el investigador decide presentar el EN unos instantes antes a la aparición del EI y lo mantiene un tiempo después de la introducción del mismo (véase figura 1).

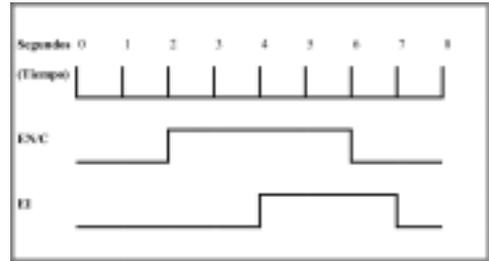


Figura 1. Representación de un procedimiento de demora en CC excitatorio.

En la imagen anterior, que corresponde a un procedimiento “típico” de condicionamiento clásico de demora⁴, se observa tres ejes claves; el primero, se refiere al paso del tiempo, el segundo describe el comportamiento del estímulo neutro / condicionado -observe como se introduce antes de la aparición del EI- y, finalmente, el tercero está describiendo la presentación del estímulo incondicionado.

Mientras en un “condicionamiento huella”, el investigador decide presentar y sus-

³ Es importante señalar que desde las más tempranas formulaciones sobre este tipo de aproximación al aprendizaje, se suelen distinguir dos grandes categorías de condicionamiento: (1) el excitatorio –una etiqueta que busca agrupar aquellos procedimientos que procuran “provocar” la respuesta condicionada a partir de la relación EN/C - EI; los cuales, a su vez, suelen clasificarse en apetitivos y aversivos- y (2) el inhibitorio a partir de la relación EN/C – no EI.

⁴ Algunos autores distinguen dos tipos de procedimientos de demora: (1) “demora largo” y (2) “demora corto”; aunque los dos procedimientos de demora poseen las propiedades fundamentales en común - el EN/C antecede y acompaña al EI -, la diferencia radica en el importante papel que juega el intervalo de tiempo entre la introducción de un estímulo y el otro en los resultados.

penden el EN antes de la aparición del EI -véase figura 2-.

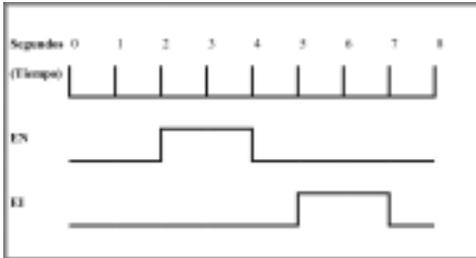


Figura 2. Representación de un procedimiento huella en CC excitatorio.

En la Figura 2, del procedimiento huella “típico”, es importante observar como en el segundo eje se describe la inclusión y posterior exclusión del Estímulo Neutro antes de que el Estímulo Incondicionado sea presentado. En tanto que en un “condicionamiento simultáneo”, el investigador decide introducir el EN al mismo tiempo que presenta el EI -véase figura 3-.

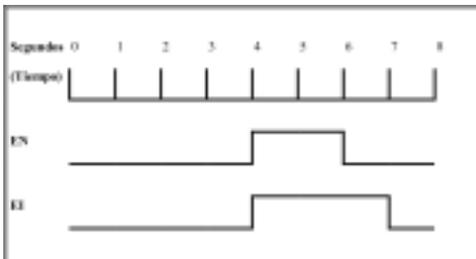


Figura 3. Representación de un procedimiento simultáneo en CC excitatorio.

Es importante notar que, en un procedimiento simultáneo, las duraciones de los estímulos neutro y condicionado no tienen por que ser iguales. A diferencia de los procedimientos anteriores, en un “condicio-

namiento hacia atrás”, el experimentador introduce primero el EI y, posteriormente, el EN -véase figura 4-.

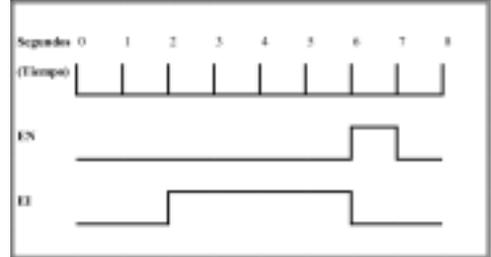


Figura 4. Representación de un procedimiento hacia atrás en CC excitatorio.

Como se observa, el rasgo distintivo de un procedimiento de “hacia atrás” es la introducción temprana del estímulo incondicionado y la posterior presentación del estímulo neutro -independientemente, de que esté o no presente el EI-. Finalmente, durante un “condicionamiento temporal”, el investigador presenta sólo el EI a intervalos regulares -véase figura 5-.

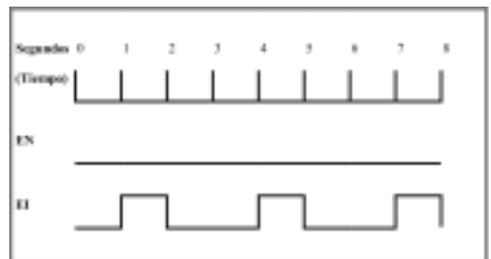


Figura 5. Representación de un procedimiento temporal en CC excitatorio.

En este procedimiento, el único de ensayo continuo en la tradición pavloviana y, por lo tanto, es importante resaltar el papel que los primeros investigadores otorgan a

la periodicidad del Estímulo Incondicionado para la observación de los fenómenos tratados en el condicionamiento clásico.

OPERACIONES CLAVES DEL CC: EL REFUERZO Y LA EXTINCIÓN

El arreglo de las condiciones estimulares por parte del investigador puede tener distintas consecuencias; en algunos casos, las decisiones pueden crear el entorno apropiado para un aprendizaje y, en otros, no conducir a algún fenómeno psicológico interesante. Entre las distintas combinaciones de condiciones estimulares posibles, Pavlov considera importante cumplir con una regla general para lograr la adquisición de un reflejo condicionado por parte del sujeto experimental. Esta regla se denomina “refuerzo” y se define como una operación donde el investigador hace que las condiciones estimulares donde se encuentre el EN se vean seguidas y, según el procedimiento, acompañadas por las condiciones donde figura el EI. La condición de refuerzo⁵ resulta crucial para el establecimiento de la relación condicionada (EC-RC) en el sujeto.

Como opuesta a la operación de “refuerzo”, existe otra decisión sobre la disposición de los eventos del procedimiento que se denomina “extinción”; en este caso, el investigador suspende una relación previa de “refuerzo”. No obstante, es importante señalar

que la condición de extinción hace referencia a un arreglo que sólo ocurre después de una etapa de adquisición de la relación de los estímulos -o, si se prefiere, de refuerzo-

VARIABLES EXPERIMENTALES TRADICIONALES EN EL CC

En el CC varios aspectos del procedimiento reciben la atención de los investigadores al considerarlos como factores que pueden resultar determinantes en la forma como se manifiesta el condicionamiento; las tendencias generales —en una síntesis que centra en lo más común y desatiende, por razones expositivas, las excepciones o complejidades que se han observado— en algunas de esas variables se expone en la Tabla 1 (Domjan, 1999; Tarpy, 2000).

Finalmente, es importante señalar que los procedimientos de CC, como cualquier otro tipo de trabajo experimental, son un conjunto de operaciones que implican la manipulación de una(s) variable(s) con el propósito de observar su efecto en otra(s). En el CC, el efecto de un procedimiento puede ser observado en criterios de respuesta como: a) la latencia, b) la duración de la respuesta, c) la intensidad de la respuesta.

Una vez recordados los conceptos y procederes más fundamentales del CC, en las siguientes secciones se tratan los términos y operaciones más claves del CCP.

⁵ Conviene recordar que contrario al “saber popular” donde se asocia el término “estímulo reforzador” con los procedimientos operantes, este concepto tiene un origen muy temprano en las formulaciones del condicionamiento clásico y se refiere, en sí mismo, al estímulo incondicionado.

Tabla 1

Tendencias en las relaciones observadas en variaciones experimentales del condicionamiento clásico.

Variable	Tendencia del tipo de relación
Duración del EI	Relación directa
Duración del EN/C	Relación directa
Intensidad del EI	Relación directa
Intensidad del EN/C	Relación directa
Naturaleza del EI	Relación directa (con naturaleza de la respuesta)
Naturaleza del EN/C	Relación directa (con naturaleza de la respuesta)
Número de EEII	Relación directa
Número de EENN/CC	Relación directa (ensombrecimiento)
Novedad del EI	Relación directa (preexposición al EI)
Novedad del EN/C	Relación directa (preexposición al EN/C)
Intervalo entre estímulos -IEI - EN/C-	Relación directa (contigüidad)
Intervalo entre ensayos -IEE-	Relación indirecta (aislamiento)
Número de pareamientos	Relación directa (repetición)
Preparación ⁶ al par EI - EN/C	Relación directa (aversión al sabor)
Orden de presentación EI - EN/C	Relación directa (proactiva)

EL CONDICIONAMIENTO CLÁSICO DE PREFERENCIAS

El condicionamiento clásico de preferencias (CCP) no cuenta con una tradición tan longeva como el CC; de hecho, una forma de interpretar el curso histórico del CCP nos lleva a pensar que para llegar a su constitución como objeto de investigación debió superar tres etapas previas: a) el robustecimiento del CC dentro de la psicología experimental y b) la exploración de los procedimientos de CC con sujetos humanos y c) el estudio del CC en el ámbito de la adquisición y modificación de las actitudes, asunto que resulta propio de la psicología social.

Aunque una revisión histórica puede revelar trabajos previos (Shimp, 1991; Olson & Fazio, 2001), la investigación sistemática del CCP comienza en la década de los 80 y se afianza definitivamente en los noventa con una serie de estudios que, sin duda, sirven más de abre bocas a la comprensión del tema que ofrecer respuestas contundentes al respecto.

En los siguientes párrafos, se exponen los vínculos que existen entre el CC y el CCP, algunas de las características que describen las tendencias de investigación en éste particular campo y, finalmente, las primeras relaciones encontradas.

⁶ También conocido como relevancia o pertenencia del EC con respecto al EI (Domjan, 1999).

CONCEPTOS FUNDAMENTALES EN EL CONDICIONAMIENTO CLÁSICO DE PREFERENCIAS

Como es de suponer y a pesar de algunas formulaciones aisladas (por ejemplo, Froufe & Sierra, 1998), la aplicación del paradigma de CC al tema del CCP no implica un cambio en los elementos esenciales del procedimiento formulado por el propio Iván Pavlov; es decir, en un procedimiento “típico” de CCP aparece un EI, un EN/C, una RI y una RC y, por supuesto, un emparejamiento explícito de los dos eventos estimulares. Así, en lo que podría denominarse un procedimiento prototípico de CCP, el investigador empieza por (1) la selección de una muestra, (2) la identificación de una relación EI – RI mediante la presentación de una serie de estímulos –auditivos, visuales, etc.- para que sean evaluados por los participantes en términos de su capacidad para provocar manifestaciones objeto de estudio, (3) presentación de un EN –generalmente, una marca desconocida por los asistentes-acompañada, como es obvio del EI por varias ocasiones para, finalmente, (4) evaluar los efectos de dicho emparejamiento mediante la observación de la respuesta que provoca el anteriormente EN y, ahora, EC.

La investigación en CCP posee, sin embargo, algunos matices en cuanto los estímulos incondicionados empleados y las respuestas registradas; en el común de los casos, los eventos introducidos durante el procedimiento se caracterizan por estar vinculados con el componente afectivo de las actitudes y, naturalmente, las reacciones observadas corresponden a la misma categoría –sean éstas de carácter positivo o negativo-.

LOS PROCEDIMIENTOS EXCITATORIOS MÁS CONOCIDOS

La conservación de los conceptos claves del CC en los procedimientos de CCP no se limitan a los eventos que son introducidos y registrados; también se mantienen las disposiciones temporales planteadas originalmente; así, en el CCP se pueden observar arreglos de demora, huella, simultáneo y hacia atrás.

No obstante, aquí ya conviene señalar las limitaciones que se pueden encontrar entre lo que se podría llamar la investigación básica y los desarrollos en las esferas de lo aplicado; para empezar, es necesario recordar que el desarrollo de estudios en el campo del CCP implica un conjunto de decisiones que suelen ser bastante distintas a las enfrentadas en un laboratorio tradicional de aprendizaje; del mismo modo, es importante señalar que el CCP requiere de cierta acomodación a las situaciones que se observan en la vida cotidiana de los consumidores y, finalmente, no sobra precisar que los propósitos de las investigaciones en uno y otro ámbito son bastante distintos.

Así, los investigadores del CCP no cuentan con las situaciones experimentales que resultan más tradicionales en el CC –no hay arneses, ni cajas de Skinner-, tampoco, la disponibilidad de sujetos “específicamente criados y mantenidos” para el desarrollo del conocimiento, ni muchos menos, la posibilidad de determinar los ambientes de estudio. Todo lo contrario, quienes se ocupan del tema, deben restringir sus objetivos a los recursos humanos y materiales disponibles y, consecuentemente, sus observaciones y conclusiones también se ven limitadas.

Para citar dos de las barreras con que se enfrenta la investigación en CCP basta con

enumerar algunos de los medios masivos y señalar cuales son los canales perceptivos requeridos para su procesamiento o las características temporales de cada uno de ellos. De éste modo y a manera de ejemplo, son distintas las disposiciones de pareamiento que se pueden realizar cuando el medio utilizado en el despliegue de la estrategia es la radio –en ella, cualquiera de los tipos de pareamiento excitatorio es posible- a cuando se emplea uno impreso como el diario de una ciudad.

VARIABLES EXPERIMENTALES TRADICIONALES EN EL CCP

Los procedimientos de CCP, en su corto pero prometedor curso (Froufe & Sierra, 1998), revelan una gran diversidad de decisiones tomadas por quienes se ocupan del

tema; el tipo de estímulos empleados, las situaciones recreadas, los ajustes temporales son apenas algunos de los aspectos donde se puede observar la riqueza de sus desarrollos.

En esta sección se presentan algunas de las variables y valores de las mismas que han sido considerados en la investigación sobre CCP (véase tabla 2); el orden de presentación es el siguiente: estímulos, disposiciones temporales, respuestas y, posteriormente, una tabla que sirve para resumir algunas de las variables utilizadas en los procedimientos experimentales desarrollados durante al década de los ochenta (ver Shimp, 1991).

Los estímulos: Los eventos estimulares que son introducidos durante los estudios de CCP pueden clasificarse según su rol y su naturaleza. De acuerdo con su rol en el CCP, los eventos pueden ser EEII o EENN/CC;

Tabla 2

Variaciones experimentales del condicionamiento clásico de preferencias en los estudios reseñados por Shimp (1991).

Variable	Variaciones^a
Sujetos	Estudiantes universitarios de ambos sexos
Tipo de aplicación	Individual / colectiva –grupos pequeños / grandes-
Diseño	Factorial
EENN/CC	Esferos –lapiceros- y lápices de color; objetos de color –rojos, azules,...-; marcas; palabras –en otro idioma-
Familiaridad del EN/C	Baja / alta
EEII	Música; humor; animaciones, escenas, palabras...
Familiaridad del EEII	Alta / baja
Disposición temporal	Simultánea / hacia delante / hacia atrás
Número de ensayos	1, 3, 10, 20, 28
Respuesta condicionada	Preferencia revelada –elección-, escala preferencia; respuesta evaluativa.

^a Las primeras variaciones deben ser entendidas como las más frecuentes

los EEII, a su vez, pueden ser divididos entre aquellos que provocan una RI -la respuesta de interés-, hasta aquellos que contienen asociaciones previas pertinentes con la respuesta estudiada -si se quiere, EEII de orden superior-. En cuanto su naturaleza, los eventos estímulares se pueden clasificar en verbales y los no verbales; entre los verbales, a su vez, se enumeran aquellos de canal visual, los de canal auditivo y los mixtos -auditivo y visual-; por su parte, los no verbales, también se clasifican por el canal sensorial al que se recurre: visual, auditivo, olfativo y, naturalmente, los mixtos. Entre los verbales se puede, a su vez, encontrar aquellos estímulos con sentido -palabras con un significado- o sin sentido -letras del abecedario chino, por ejemplo-; mientras que, en el caso de los no verbales, se emplean eventos estímulares como fragancias, música, colores, caras humanas, objetos, etc.

Las disposiciones temporales: En cuanto a las disposiciones temporales que se han explorado en los estudios sobre CCP, éstas pueden ser clasificadas en tres grandes categorías: los procedimientos hacia delante, los simultáneos y, finalmente, los de hacia atrás. Los procedimientos hacia delante son aquellos incluyen arreglos temporales donde los EN/C antecede y acompaña al EI y pueden ser procedimientos de demora o huella. Los simultáneos son los arreglos donde el EI es acompañado del EN/C y, finalmente, los de hacia atrás corresponden a los casos donde el EI antecede y acompaña al EN/C.

Las respuestas: El concepto imperante en las respuestas observadas durante los procedimientos de CCP es el de actitud; el cual, a su vez, es comúnmente interpretado a través de una noción tripartita que considera los siguientes componentes: el cognoscitivo, el afectivo y el volitivo o conductual; en

consecuencia, el registro de respuestas en los CCP ocurre en uno, dos o los tres niveles de respuesta. En los estudios sobre CCP, los investigadores han desarrollado diferentes instrumentos y estrategias para evaluar la RC; entre ellas, sobresalen las escalas de diferencial semántico -bueno/malo, agradable/desagradable, ...- las técnicas de asociación libre ante reactivos verbales -cuando usted piensa en gaseosas, ¿cuáles recuerda?-, y, finalmente, las escalas tipo Likert -aquellos ítems donde usted puede fijar su posición frente a una afirmación respondiendo en una alternativa de un conjunto de posibilidades que van desde completamente de acuerdo hasta completamente en desacuerdo-. Una vez presentados los elementos y formas de proceder más fundamentales del CCP se continuará con una síntesis de la exposición que realiza Shimp (1991) de las variaciones experimentales que se han llevado en las investigaciones en éste particular campo de la psicología social del consumidor. Una vez configuradas las formas de investigar en el CCP, ya es oportuno pasar a considerar algunos fenómenos del CC que parecen constituirse en una potencial y muy rica fuente de problemas de investigación y, en consecuencia, proyectos a desarrollar en éste particular campo; éste es el tema de la siguiente y última sección.

FENÓMENOS Y PROCEDIMIENTOS CRUCIALES EN EL CC Y OPORTUNIDADES DE INVESTIGACIÓN EN CCP

Durante la presente sección se nombran algunos de los fenómenos y procedimientos del CC más robustos y, una vez expuestos, se consideran sus implicaciones en el CCP; como es de suponer, buena parte de la expo-

sición ofrecida en cada uno de los temas tratados es producto de un análisis conceptual ya que, en la mayoría de casos, se carece de una investigación empírica –de ahí que se consideren como “oportunidades” de investigación-que contribuya a su comprensión.

En un esfuerzo que no pretende ser exhaustivo, el orden de exposición de los temas es el siguiente: 1. fenómenos de preexposición –al EN/C, al EI y 2. el precondicionamiento sensorial-; 3. ensombrecimiento; 4. efecto de aislamiento; 5. bloqueo; y 6. Condicionamiento de orden superior.

EL EFECTO DE PREEXPOSICIÓN

El contacto previo, a un procedimiento de CC, del sujeto con el estímulo que, posteriormente, va a ser utilizado en la situación experimental suele conducir a una más lenta inducción aprendizaje. Cuando el evento que se introduce con anterioridad es el utilizado como EN/C se habla de “efecto de preexposición al EC” y cuando se trata del estímulo incondicionado se nombra “efecto de preexposición del EI”. En el CCP, los efectos de preexposición son considerados como factores que pueden dar cuenta de los efectos observados durante un procedimiento; de hecho, Froufe y Sierra (1998) sostienen –en una formulación de carácter teórico mas no empírico- que la familiaridad correlaciona inversamente con los resultados esperados.

PRECONDICIONAMIENTO SENSORIAL

Es un fenómeno interesante en el que se demuestra cómo los individuos, en su vida cotidiana, establecen relaciones entre even-

tos sin la necesidad de que exista un refuerzo -estímulo incondicionado- evidente. Este caso de asociación se detecta cuando el investigador registra una respuesta condicionada frente a un estímulo que nunca antes fue apareado con el incondicionado. El precondicionamiento sensorial es el resultado de una asociación entre dos eventos ocurrida antes de que uno de ellos sea utilizado como EN/C en un procedimiento de CC.

Este singular fenómeno es una de esas oportunidades de investigación que resultan particularmente interesantes en el caso del CCP; sin duda, todos los días, los consumidores establecen asociaciones entre eventos y, es de suponer, que cualquier esfuerzo dirigido a la valencia de un bien o servicio puede reflejarse en otro que esté asociado con él –por ejemplo, en bienes complementarios como la pasta y la salsa de tomate-.

ENSOMBRECIMIENTO

Es indiscutible que cualquier ambiente es una condición estimular compleja donde, en realidad, cada estímulo del medio hace parte de un mosaico de eventos que conforman ese intrincado contexto. En estos casos, parece imperar una dura competencia entre ellos por sobresalir y ocupar la atención del sujeto, el fenómeno de “ensombrecimiento” es una prueba particularmente útil para comprender ésta afirmación. El caso de “ensombrecimiento” es originalmente descrito por Pavlov y muestra cómo los estímulos rivalizan entre sí -“saliencia de los estímulos”- por captar la atención del sujeto y, en consecuencia, lograr una mayor fuerza asociativa con el EI.

Aunque, de nuevo, no existe mayor evidencia empírica al respecto, los teóricos

consideran que puede existir un efecto de ensombrecimiento cuando el contexto de desarrollo de la pauta es muy distinto a la condición estimular que involucra la decisión de compra.

EL EFECTO DE AISLAMIENTO

Este singular fenómeno hace referencia a que el CC es más fuerte cuando cada ensayo o pareamiento EN/C-EI está relativamente separado –aislado– del siguiente que cuando son cercanos entre sí.

En ámbitos del CCP, no es muy frecuente la discusión del número ideal de emparejamientos –observe la tabla dos para notar la gran variabilidad de las presentaciones EN/C - EI realizados durante la década de los ochenta– pero, menos usual es el debate relacionado con la periodicidad del mismo; el cual, a su vez, tiene, por nombrar un motivo fundamental en la investigación aplicada, consecuencias en la planificación y costos de cualquier campaña.

BLOQUEO

Un procedimiento que resulta particularmente importante para el debate entre la contigüidad y la contingencia es aquel donde se demuestra cómo una adquisición previa puede “impedir” o “bloquear” nuevos aprendizajes. En un lenguaje más cotidiano, éste caso hace referencia a situaciones donde, por ejemplo, “la primera imagen es lo que cuenta...”.

Una vez más, el bloqueo es otro tema de investigación básica que ha recibido muy poca atención de los investigadores en CCP; cuestiones como el cambio de creencias o

de valencias ligadas a la marca pueden ser beneficiados por una mayor comprensión de dicho concepto en ámbitos del consumidor.

EL CONDICIONAMIENTO DE ORDEN SUPERIOR

Es bastante común que en la vida diaria nos enfrentemos a situaciones donde a partir de un evento se ha establecido una compleja red de asociaciones. Así, por ejemplo, respuestas emocionales condicionadas como los miedos, son comportamientos elicitados cuya primera asociación es, quizás, bastante remota temporalmente. El procedimiento de condicionamiento de orden superior es un conjunto de manipulaciones experimentales cuyo propósito fundamental es explicar cómo a partir de una primera asociación se pueden generar un conjunto mayor de ellas y sin la necesidad de incluir el EI original.

El condicionamiento de orden superior –en sus distintas versiones– es curiosamente bastante usual en el CCP; no obstante, es un fenómeno que no ha sido explorado con suficiente énfasis tanto en la investigación básica y aplicada.

Aunque quedan otros temas de singular relevancia pendientes de exposición –como, por ejemplo, fenómenos como la discriminación o la generalización (Till & Lynn Priluck, 2000)-; o debates teóricos por plantear –como las diferencias entre las formulaciones de la vertiente pavloviana y de las distintas neopavlovianas (Van Osselaer & Janiszewski, 2001)- o precisiones metodológicas por aclarar –por ejemplo, el tema de la validez ecológica (Smith, Feinberg & Burns, 1998)- o su relación con otros fenómenos psicosociales –por ejemplo, el efecto

de mera exposición (Baker, 1999)-; es evidente que el CCP es un campo de singular importancia en la comprensión de fenómenos propios del consumidor y que, a la vez, es un área donde existe grandes posibilidades de profundización y desarrollo tanto académico como profesional.

REFERENCIAS

- Baker, W. D. (1999). When can affective conditioning and mere exposure directly influence brand choice? *Journal of Advertising*, 28, 31-46.
- Domjan, M. (1999). *Principios de aprendizaje y conducta*. (4a. Ed.). México: Thompson.
- Froufe, M. & Sierra, B. (1998). Condicionamiento clásico de las preferencias. Implicaciones para la publicidad. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 51, 85-104.
- Olson, M. A. & Fazio, R. H. (2001). Implicit attitude formation through classical conditioning. *Psychological Science*, 12, 413 - 417.
- Shimp, T. A. (1991). Neo-Pavlovian conditioning and the evaluative response: implications for consumer theory and research. En T. S. Robertson & H. H. Kassirjian (Eds.), *Handbook of consumer theory and research* (pp. 162-187). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Smith, P. W., Feinberg, R. A. & Burns, D. J. (1998). Conditioning principles in an ecologically valid advertising context. *Journal of Marketing. Theory and Practice*, 6, 63-72.
- Tarpy, R. M. (2000). *Aprendizaje: Teoría e investigación contemporánea*. Madrid: McGraw-Hill.
- Till, B. D. & Lynn Priluck, R. (2000). Stimulus generalization in classical conditioning: An initial investigation and extension. *Psychology & Marketing*, 17, 55-72.
- Van Osselaer, S. M. & Janiszewski, C. (2001). Two ways of learning brand associations. *Journal of Consumer Research*, 28, 202-223.