

Material Imprimible

Psicología y comportamiento del consumidor

Módulo 3

Contenidos

- La memoria: su definición y sus fases
- Las estructuras de la memoria
- La memoria a corto y largo plazo
- Las memorias sensoriales
- El recuerdo y el olvido
- La actitud: sus características y sus funciones
- Los modelos actitudinales
- La estructura multifactorial de la actitud: cognición, emoción y conducta

La memoria

La memoria puede ser comprendida como un proceso de adquisición de información, y como el mantenimiento de un aprendizaje determinado y sostenido en el tiempo, gracias al almacenamiento, y a la posibilidad de recuperación de lo guardado en el momento que sea necesario.

A su vez, la memoria ejecuta estos procesos gracias a tres diferentes pasos o fases. Ellas son: la codificación, el almacenamiento y la recuperación.

Durante la primera fase, el cerebro, que ya ha recibido los estímulos procedentes de los órganos de los sentidos, comienza a procesarlos y a transformarlos en códigos verbales, visuales y/o sensoriales a los cuales se les atribuye un significado. Esos códigos con representación, pasan a la segunda fase para ser almacenados de diferente manera según el tipo de memoria que se esté utilizando. Cuando se los necesite, los mismos podrán ser recobrados gracias a la tercera fase, que es la de recuperación. Esta última se basa en el acceso a esa información o aprendizaje que previamente ha sido dotado de significado y almacenado.

Estructuras de la memoria

Bien, a su vez, se pueden describir diferentes tipos, o estructuras de la memoria, según sus características y variables de clasificación. Veamos:

- La memoria puede clasificarse por su temporalidad,
- por el tipo de información almacenada.
- Y por el formato de codificación.

Memoria a corto y largo plazo

Comenzaremos con los tipos de memoria en función de su temporalidad, que son, por un lado, la memoria a corto plazo; y, por otro, la memoria a largo plazo. Veamos en qué consiste cada una, a continuación:

En primer lugar, la memoria a corto plazo es concebida como un tipo de memoria con capacidad limitada en su retención de la información almacenada, ya que, los estímulos que se han recibido, son retenidos durante un periodo breve de tiempo, que no supera los 30 o 40 segundos.

A su vez, la memoria a corto plazo actúa recuperando temporalmente la información que se está procesando, por ejemplo, para que una persona pueda entender el texto que está leyendo al recordar la frase anterior, a la vez que sigue leyendo la que continúa. Este tipo de memoria tiene la capacidad limitada de recordar solamente seis o siete ítems puntuales; no obstante, si esa información se va repitiendo o manipulando, puede pasar a ser conservada en otro tipo de memoria: la de largo plazo.

La memoria a largo plazo tiene la capacidad de codificar y retener la información durante un período de tiempo más extenso, que puede durar años.

Dentro de la clasificación de memoria a largo plazo, también podemos encontrar a las memorias episódicas, semánticas y/o procedimentales, que son las que posibilitan, a lo largo del tiempo, la recuperación de recuerdos que tienen que ver con situaciones personales, habilidades aprendidas, o hechos sociales y culturales que se han experimentado.

Bien, continuemos con otra agrupación de los tipos de memoria, que es la que se basa en la clase de información almacenada. Esta agrupación de memoria se relaciona directamente con la forma en que fue adquirida o aprendida. A su vez, dentro de esta estructura se engloba a la memoria declarativa explícita, que es la consciente; y a la memoria no declarativa implícita, es decir, inconsciente. La primera, a su vez, se divide en memoria semántica y memoria episódica; mientras que la segunda, pertenece a la denominada memoria procedimental. A continuación, las analizaremos con más detalle:

La memoria declarativa está integrada, en parte, por la memoria episódica, que contiene información referida a las experiencias vividas por cada persona, y propicia el recuerdo de acontecimientos concretos, que van desde lo que se almorzó ayer, hasta la remembranza de un ser querido que se ha perdido. En este sentido, el contenido de la información que almacena la memoria episódica es tan personal, que también es conocida como memoria biográfica. La organización de estos contenidos está sujeta a parámetros espacio temporales, por lo tanto, los eventos que ella recuerda, representan momentos y lugares concretos, que se codifican de una manera explícita.

Al mismo tiempo, otra parte de la memoria declarativa está integrada por la memoria semántica, cuyos contenidos derivan de los conocimientos almacenados sobre hechos y conceptos de carácter cultural, social, geográfico e histórico, además de estar relacionados con la comprensión del significado de las palabras, y de los idiomas en general.

La memoria semántica es más objetiva y menos personal. Por ejemplo: todas las personas visualizan un animal de cuatro patas cuando escuchan la palabra perro; o recuerdan que el 11 de septiembre del 2001 hubo un atentado contra las Torres Gemelas. Además, la memoria semántica sigue una pauta conceptual, de manera que las relaciones entre las nociones que almacena se organizan en función de su significado.

Mientras que la memoria episódica refleja detalles de las situaciones vividas por un individuo, la semántica colabora en tratar de brindarles un significado. Si bien ambas son explícitas, la semántica posee también la capacidad de inferir, ya que es capaz de manejar y generar nuevas informaciones que nunca se han aprendido, pero que se encuentran implícitas en sus propios contenidos; lo cual ayuda a entender el significado de una frase nueva, o de un nuevo concepto, utilizando palabras ya conocidas, por ejemplo.

Entonces podemos decir que la principal diferencia entre ambas radica en el modo en el cual se encuentra representada la información que poseen, y en que dicha información se recupera de diferente manera.

Ahora pasemos a la memoria no declarativa, que pertenece a la memoria procedimental, y se corresponde con el almacenamiento y la recuperación de las diferentes habilidades y destrezas que una persona va adquiriendo a lo largo de su vida. Por ejemplo: atarse los cordones, comer, ir al baño, andar en bicicleta, realizar tareas laborales, etcétera.

Este tipo de memoria puede considerarse un sistema de ejecución o “praxia”, implicado en el aprendizaje de distintos tipos de habilidades, que no están representadas como información explícita sobre el mundo. Dicha información explícita se activa de manera automática, como una secuencia de pautas de actuación o un “procedimiento”, ante las demandas de una tarea.

A su vez, la memoria no declarativa cuenta con una serie de repertorios motores, como escribir; o de estrategias cognitivas, como hacer un cálculo, por ejemplo; que los individuos llevan a cabo de modo inconsciente. En general, el aprendizaje de habilidades se adquiere de modo gradual, principalmente a través de la ejecución y la retroalimentación positiva o negativa que la persona obtenga. En este proceso pueden influir las instrucciones, que provienen del sistema declarativo, o los procesos de imitación, también llamado mimetismo.

También es importante destacar que el grado de adquisición de una habilidad, como, por ejemplo, bailar ballet, tocar un instrumento, o aprender a manejar, dependen de la cantidad de tiempo empleado en practicarla, así como del tipo de entrenamiento que se utilice. Esto quiere decir que cuando una habilidad ha sido exitosamente adquirida, se va a realizar de manera automática; y se hará tan bien, que no demanda la utilización de otros recursos de la atención. Estos recursos, a su vez, pueden utilizarse en otra tarea que se realice al mismo tiempo, como puede ser tejer y mirar la televisión.

Por lo tanto, conocer las características de la memoria no declarativa es importante cuando se necesita desarrollar una serie de reglas, o protocolos, que permitan obtener una buena ejecución en una tarea determinada.

Bien, es momento de que conozcamos a la tercera estructura de la memoria, la cual se define por el formato de su codificación. Esta memoria es la denominada sensorial. En la memoria sensorial la información es recibida y comprendida gracias a los sentidos, por lo tanto, esta memoria puede ser visual, olfativa, auditiva, y visoespacial, que es la capacidad de identificar dónde están los objetos en el espacio.

Las memorias sensoriales

De acuerdo con lo que dice el Manual de introducción a la psicología cognitiva, la memoria sensorial permite retener las impresiones de información que llegan al cerebro desde los sentidos, después de que los estímulos percibidos hayan desaparecido. Analicemos este punto con más detenimiento. Cuando un estímulo es recibido por los receptores de los órganos de los sentidos, es retenido temporalmente en los denominados registros sensoriales.

Estos registros tienen una elevada capacidad de almacenamiento, pero solo son capaces de mantener imágenes precisas de información durante un tiempo muy limitado, ya que dichas imágenes son eliminadas, olvidadas o transmitidas a otros tipos de memoria que permiten que su almacenamiento perdure más en el tiempo.

En este sentido, podemos decir que la memoria sensorial conserva la estimulación, a pesar de que haya desaparecido, incrementando las posibilidades de poder procesar esa información, especialmente en el caso de los estímulos de poca duración; ya que, si el cerebro solo pudiera procesar la información mientras el estímulo está presente, perdería gran parte de esa información.

Veamos un ejemplo sencillo que puede clarificar el funcionamiento de la memoria sensorial. Pensemos en una persona que maneja un auto y está expuesta a la percepción de múltiples carteles y señales que le indican diferentes cosas. Su visualización de estos elementos resultará muy breve, debido a la velocidad del auto, pero, gracias a la memoria sensorial, la estimulación producida por ellos se prolongará a nivel cerebral durante un periodo de tiempo mucho más elevado.

A su vez, la memoria sensorial posee tres subdivisiones. Ellos son:

- En primer lugar, la memoria icónica, que registra la información que proviene del sentido de la vista, reteniendo las imágenes que se asocian a un objeto determinado durante un breve periodo de tiempo.
- Luego, nos encontramos con la memoria háptica, que procesa los estímulos que provienen del sentido del tacto, registrando inputs que hacen referencia al dolor, a la picazón, y al calor, entre otros. Es un poco más duradera que la icónica.
- Y, por último, tenemos a la memoria ecoica, la cual es muy potente y hace referencia a la información percibida por el oído. Su almacenamiento es de corta duración, similar a la de la icónica, pero es muy importante debido a que permite comprender el lenguaje oral.

Los recuerdos y el olvido

Es importante destacar que la información almacenada en la memoria se recupera al recordar. Esto quiere decir que cuando recuerdan, las personas extraen los datos que han adquirido a lo largo de su vida, sobre cuestiones aprendidas o vividas.

Quizás se pregunten, entonces, ¿Qué son los recuerdos? Les contamos. De acuerdo con lo que apunta el manual de psicología de la Universidad McGraw Hill, los recuerdos, no son copias exactas de esas informaciones o experiencias, porque la memoria, en el momento de la recuperación, los reelabora. Presten atención a lo siguiente: conocer es siempre recordar, pero no lo que fuimos o supimos, sino lo que somos y sabemos ahora. Esto significa que la gente reconstruye su pasado combinando fragmentos de información según sus expectativas actuales.

Por lo tanto, podemos decir que los individuos recuerdan mejor lo que les es significativo, lo que se relaciona con sucesos emocionalmente importantes, es decir, los recuerdos vividos, y lo que está bien organizado.

Otro dato importante para destacar es que la memoria depende del contexto para la recuperación de un recuerdo, ya que es más fácil si acontece en el mismo entorno donde ocurrió el aprendizaje. Tampoco procesa igual todos los estímulos, ya que fija mejor lo interesante, lo nuevo y lo emotivo. A su vez, los estados de ánimo influyen notablemente en la memoria, ya que lo que se experimenta en un estado en particular, se recuerda mejor cuando se restaura ese mismo estado. También se debe tener en cuenta que las personas recuerdan rellenando los huecos de la memoria. Muchas veces, por querer salvar esos vacíos, las personas extraen conclusiones precipitadas y afirman cosas que en realidad no han sucedido.

Sin embargo, la información almacenada también se puede olvidar. Aquí surge un concepto que queremos profundizar con ustedes, el olvido. Veamos de qué se trata:

De acuerdo con la definición brindada por la Fundación Pasqual Maragall, especializada en la enfermedad de Alzheimer, el olvido es la imposibilidad de acceder a los contenidos de la memoria, más que la destrucción del recuerdo. La relación entre memoria y olvido es incuestionable. No se puede hablar de la memoria sin hablar del olvido.

En este sentido, y como señalan desde la fundación, es importante derribar el mito de que olvidar es malo. De hecho, es necesario y beneficioso. Si las personas pudieran recordar cada minuto, y cada detalle de su existencia, seguramente les resultaría insoportable, además de transformarse en un impedimento para recuperar una información concreta conscientemente.

A medida que se envejece, el funcionamiento del cerebro va variando en la rapidez y en la calidad de sus capacidades: si no hay una enfermedad de por medio, es natural olvidar de manera ocasional algunas fechas importantes, o cometer algunos errores puntuales en las actividades rutinarias.

Bien, hechas estas consideraciones, quizás se estén preguntando, ¿por qué se producen los olvidos? Al respecto, hay diferentes teorías y aproximaciones científicas explicadas por la Fundación Pasqual Maragall, tales como:

- En primer lugar, el fracaso al evocar;
- Le siguen: la interferencia,
- el fracaso en el registro o la codificación,
- Y el olvido motivado.

Empecemos por el fracaso al evocar. Probablemente todo el mundo haya tenido alguna vez la sensación de que algún dato se evaporó de su memoria o, la certeza de saber algo, pero no ser capaz de recuperarlo.

Esto pasa como consecuencia de un fallo a la hora de evocar o recuperar la información, algo que explica la “teoría del decaimiento”. Según esta teoría, cada vez que se aprende algo se crea un nuevo trazo amnésico que, si no se evoca ni es recreado durante mucho tiempo, decae, se debilita y puede llegar a desaparecer, con la consecuente pérdida de información.

La teoría del decaimiento ocurre, por ejemplo, cuando la persona quiere realizar alguna operación matemática fácil, pero que no ejecuta desde hace mucho tiempo. Puede ser una raíz cuadrada, una regla de tres, etcétera, y falla porque no recuerda claramente como razonarla. La realidad es que cuando hace mucho tiempo que no se recupera, o no se practica, una información, puede ser muy difícil, e incluso imposible, evocarla de una manera efectiva. Eso sí, si se quiere volver a aprenderla, como ya fue adquirida previamente, es normal que resulte más fácil hacerlo en relación con la primera vez.

De igual manera, esta teoría del decaimiento tiene sus limitaciones, ya que también se ha demostrado que algunas informaciones que no se han recordado ni evocado durante mucho tiempo, pueden mantenerse estables a largo plazo. Además, se ha probado que, a veces, el fracaso a la hora de evocar la información de la memoria se puede deber a problemas o situaciones momentáneas, que tienen que ver con el estrés, con el cansancio, o con cuestiones emocionales. Al transitar esos momentos, la información se puede bloquear, pero podrá ser recuperada más tarde, luego de un buen descanso, o de relajarse.

Bien, continuemos con la siguiente aproximación científica, comentada por la fundación Pasqual Maragall, que es la teoría de la interferencia. Esta teoría sugiere que algunas memorias compiten e interfieren entre sí.

Cuando algunas informaciones son muy parecidas, es fácil que haya interferencias entre ellas y que se produzcan confusiones. Esto pasa cuando una información antigua que está almacenada dificulta recordar datos más recientes. Por ejemplo, cuando se aprende un idioma nuevo, o se evocan palabras de otra lengua que no es la materna. Este caso describe lo que se denomina “interferencia proactiva”.

Por el contrario, si hablamos de “interferencia retroactiva”, podemos pensar en el caso de una persona que al haberse familiarizado totalmente con el manejo de un nuevo modelo de celular, un día necesita volver a utilizar uno más antiguo, y no puede recordar cómo se usaba. Aquí la interferencia se produce cuando el registro de una información nueva interfiere en la capacidad para recordar una información que ya se había aprendido.

Sigamos con el fracaso en el registro o la codificación. Esta teoría sucede cuando el individuo cree haber olvidado una información que, en realidad, nunca llegó a formar parte de su memoria a largo plazo, seguramente porque en el momento de registrarla no prestó suficiente atención. Ese déficit atencional pudo deberse a una distracción, o a que la información no era lo suficientemente interesante o motivacional.

Este tipo de olvido, entre comillas, es pasivo inconsciente, ya que simplemente ocurre. En cambio, el olvido motivado, también es inconsciente, y requiere de la participación activa del individuo. Seguro se estarán preguntando qué les queremos decir con esto, ¿verdad? Que las personas bloquean y olvidan los hechos de naturaleza traumática o perturbadora, para evitar o minimizar el impacto emocional negativo que puedan tener. En el campo de la psicoterapia, a veces se trabaja para recuperar estas formas de supresión o represión de memorias, para tratar y aliviar los síntomas psicológicos asociados a ese tipo de vivencias.

La actitud

Ahora nos adentraremos en el análisis de una tendencia evaluativa importante a la hora de tomar una decisión de compra. Nos referimos a la actitud. ¿Nos acompañan?

Comencemos por compartirles su definición. La psicología social define la actitud como “una predisposición aprendida para responder de un modo consistente a un objeto social”. Para esta disciplina las actitudes constituyen elementos claves en la predicción de las conductas, y se refieren a los sentimientos que puede experimentar una persona, tanto a favor como en contra, con relación a un objeto social. Dicho objeto puede ser una persona, un hecho social, un evento cultural, o cualquier producto de la actividad humana.

En términos de consumidor, los también denominados objetos de actitud, pueden ser, además, un servicio, una idea, un punto de venta, una publicidad, un packaging, o cualquier otro elemento con el que interactúa el cliente.

A su vez, las actitudes reflejan las valoraciones y expresan la atracción o la repulsión, el agrado o el desagrado, la aprobación o la desaprobación, el amor o el odio, que una persona siente hacia algo o hacia alguien.

En este sentido, las actitudes pueden expresarse de diferentes formas a través de las emociones, de los pensamientos, o del propio comportamiento; ya que guardan una estrecha relación con este último. Por lo tanto, un cambio de comportamiento puede requerir un cambio previo de actitud.

Los académicos Alice Eagly y Shelly Chaiken, definen a la actitud como “una tendencia psicológica que se expresa en la evaluación de una entidad particular de modo favorable o desfavorable”. Esto quiere decir que, según la psicología social, la actitud como tal, consiste en una construcción psicológica de carácter evaluativo, que media entre un objeto social y las respuestas de esa persona ante ese objeto social. Sobre este punto podemos decir que las evaluaciones que caracterizan a las actitudes se pueden definir por las cuestiones que veremos a continuación:

En primer lugar, por su dirección o valencia, es decir, por la valoración positiva, negativa o neutra que la persona atribuye al objeto actitudinal. Aquí dice la psicología social que, en caso de mantener una actitud neutra, la persona no está haciendo una valoración ni positiva, ni negativa; mientras que, si alguien mantiene una actitud ambivalente, al mismo tiempo, mantiene una actitud positiva y negativa hacia el mismo objeto de actitud. También las evaluaciones pueden caracterizarse por su intensidad o polaridad. Es decir, por los grados en que se evalúa como favorable o desfavorable el mencionado objeto de actitud.

A su vez, las actitudes poseen ciertas características esenciales. Veamos:

- Primero, se generan en presencia de un estímulo objetivo concreto.
- A su vez, los expertos en la materia señalan que las actitudes son el resultado de un proceso de aprendizaje, y de la experiencia repetitiva del sujeto hacia un objeto determinado.
- También es importante destacar que las no son innatas como las necesidades fisiológicas, como la sed o el hambre;
- Varían a lo largo del tiempo, al igual que las experiencias, las sensaciones y las percepciones de las personas;
- Y, además, varían según el entorno y las características personales de cada individuo.

Las actitudes también poseen accesibilidad y fuerza. Cuando hablamos de accesibilidad nos referimos a la facilidad con la que las actitudes pueden ser recuperadas de la memoria; uno de los indicadores es la velocidad con la que pueden ser recordadas. También refiere al grado de activación que presentan espontáneamente, cuando las personas se exponen a un objeto de actitud. La fuerza, en cambio, describe su estabilidad, su resistencia temporal, y su impacto sobre el comportamiento.

Además, las actitudes pueden ser ambivalentes al denotar dos emociones o sentimientos opuestos hacia una misma persona u objeto. Esto ocurre cuando hay inconsistencias entre los componentes propios de la actitud, algo que describiremos más adelante, o cuando se plantea un conflicto entre varias actitudes relacionadas entre sí.

Por último, queremos señalar que las actitudes son explícitas, porque se expresan de forma consciente y reflexiva, pero también las hay implícitas: muchas actitudes se activan de forma automática e inconsciente.

Modelos actitudinales

Bien, existen varias explicaciones sobre cómo se forman las actitudes, conozcamos algunas de ellas:

Primero queremos nombrar al fisiólogo Iván Pávlov, quien desarrolló a principios del siglo XX una teoría sobre el aprendizaje asociativo, denominada condicionamiento clásico. Anteriormente describimos esta teoría. Recordemos de qué se trataba: De acuerdo con este postulado, las personas aprenden y generan actitudes, a partir de las relaciones de continuidad o asociación que establecen entre los estímulos que reciben.

Más tarde, en 1965, Insko, amplió este concepto, al presentar el condicionamiento instrumental, según el cual, las actitudes se desarrollan y se aprenden más en relación con los refuerzos positivos o negativos, es decir, recompensas o castigos, que se reciben junto a los estímulos.

En tanto, en 1968, el psicólogo social Robert Zajonc propuso la teoría de la simple exposición, desde la cual se explica que, cuando alguien se expone prolongadamente a un objeto de actitud concreto, puede que desarrolle una actitud positiva hacia él, porque con el tiempo obtiene más información sobre él.

A su vez, el psicólogo Albert Bandura, en 1971, explicó la teoría del modelado, al mencionar que las personas tienen la capacidad de aprender nuevos comportamientos y actitudes al observar un modelo, o al recibir instrucciones. Bandura afirmó que, por medio de modelos reales o simbólicos, las personas tienden a modificar sus conductas y actitudes como resultado de observar, escuchar o leer sobre las conductas y actitudes de aquellos. Cabe destacar que los modelos a imitar deben ser valorados positivamente por los individuos en cuestión.

Estructura de la actitud

Bien, hechas estas consideraciones, es momento de aprender acerca de las funciones determinantes que cumplen las actitudes en la vida de las personas, desde la perspectiva brindada por la psicología social. Analicemos cada una de ellas:

En primer lugar, nos encontramos con la función instrumental, utilitaria o adaptativa. Aquí las actitudes les sirven a las personas para alcanzar objetivos que les reporten beneficios tangibles, o las ayuden a adaptarse a diferentes situaciones. Los individuos se acercan a las cosas que los satisfacen, y se alejan de las cosas que les desagradan. Por ello, sus actitudes se forman de acuerdo con las experiencias directas que transitan en la vida diaria.

Le sigue la función cognitiva. Ciertas actitudes son el resultado de la necesidad de orden, estructura o significado que necesita todo ser humano para organizar y simplificar la realidad en la que se mueve las 24 horas del día. En este sentido, la creación de prejuicios y estereotipos, por ejemplo, generan actitudes que son útiles para simplificar la información que incesantemente les llega a las personas a través de los estímulos.

Otra de las funciones es la defensiva del yo. Aquí las actitudes también contribuyen a mantener la autoestima personal o la autoestima basada en el grupo al que se pertenece. En muchos casos se manifiestan para proteger a la propia persona, tanto de amenazas externas, como de sensaciones internas.

Es el turno de conocer la función expresiva de valor. Al respecto, los especialistas señalan que ciertas actitudes permiten la manifestación abierta de los pensamientos y los sentimientos, y ayudan a dar expresión positiva a los valores centrales y al tipo de persona que cada uno siente ser.

La última de las funciones que queremos compartirles es la de adaptación. Esta función hace hincapié en que los seres humanos procuran, a través de sus actitudes, maximizar las recompensas y minimizar las penalidades que les proporciona el entorno.

Uno de los modelos más utilizados a la hora de entender cómo se organiza mentalmente una actitud es el modelo tripartito o tridimensional, propuesto por los académicos Rosenberg y Hovland, en 1960. Este modelo sostiene que las actitudes están formadas por tres componentes. Ellos son:

En primer lugar, el componente cognitivo, el cual se refiere a las cogniciones o pensamientos asociados con las actitudes, que fueron denominados tradicionalmente como creencias, y son entendidos como la asociación que las personas establecen entre un objeto de actitud y varios atributos o características. En otras palabras, podemos decir que es el modo en que se percibe un objeto, suceso o situación; los pensamientos, ideas y creencias que un sujeto tiene acerca de algo.

Cuando el objeto de la actitud es un humano, el componente con frecuencia es un estereotipo o un cuadro mental que el individuo se imagina sobre una persona, o un grupo de personas. Al respecto, nos gustaría citar al físico y periodista Walter Lippmann quien dijo lo siguiente: “hay en el mundo tanta variedad, tantos sutiles matices, tantas permutaciones y combinaciones, que tenemos que construirnos de él un modelo más simple antes de poder abordarlo”.

El segundo componente es el afectivo o emocional. Como se imaginan, este componente tiene que ver fundamentalmente con los sentimientos, los estados de ánimo, las emociones y las respuestas del sistema nervioso autónomo; por ejemplo, la regulación de la presión arterial o la frecuencia cardiaca. En este sentido es importante destacar que la distinción entre el componente afectivo y cognitivo resulta especialmente útil a la hora de comprender algunos fenómenos relacionados con las actitudes, ya que este componente es el menos racional.

A su vez, cuando nos referimos a la presentación efectiva de un objeto, persona, suceso o situación, o su representación simbólica, en un individuo pueden aparecer emociones tales como: el temor, la simpatía, la piedad, el odio, el amor, la envidia, el asco, etcétera.

El tercer y último de los componentes es el conductual o conativo. Según la psicología social, aquí se explica la tendencia o disposición de un sujeto a actuar de determinada manera con referencia a algún objeto, persona, suceso o situación. Es decir que este componente se centra más en la tendencia que en la acción en sí, porque el mero hecho de que un individuo quiera actuar en cierta forma no implica necesariamente que lo haga, ya que quizás no logre, o no pueda, traducir sus inclinaciones en una acción manifiesta.

Es importante destacar que el componente conductual se refiere directamente a la intención de conducta: no es necesario mostrar un comportamiento determinado para expresar una actitud, con la intención de querer hacerlo es más que suficiente.

Bien, en la década del 70, se enfatiza la alta relación y concordancia existente entre los tres componentes actitudinales que hemos mencionado. Y, además, se afirmaba que un cambio en alguno de ellos, supondría cambios en los demás, siendo el grado de congruencia, o consistencia, entre las propias creencias, o sea, el componente cognitivo, y la afectividad suscitada por un objeto actitudinal, es decir, el componente emocional, un importante elemento motivacional para el sujeto, que se disponía a actuar de una forma determinada por componente conativo.

Justamente en la afirmación que acabamos de compartirles, radica el principal problema del modelo tridimensional, porque predice una coherencia entre los tres componentes de la actitud, que muchas veces no sucede. Visualicemos el siguiente ejemplo para comprender mejor este punto: un empresario puede pensar negativamente sobre las personas con discapacidad, lo que es un componente cognitivo; y, a la vez, sentir rechazo hacia ellas, aquí aparece el componente emocional. Pero, si a pesar de esto, tiene la actitud de contratar a una persona con esta condición, aquí aparece el componente conductual, lo hará, aunque no esté siendo consistente con sus ideas y sus emociones.

Algo parecido le ocurriría a un consumidor que no concordaba en absoluto, desde su racionalidad y afecto, con los valores de una marca, pero, igualmente comprará sus productos porque le otorgan status social.

Esta contradicción teórica generó en 1980, un modelo unidimensional, integrado por un solo componente, que enfatiza el carácter evaluativo, es decir, el componente afectivo de las actitudes, sin negar la existencia de un elemento cognitivo, pero definido por fuera de ellas.

En este sentido, para el modelo unidimensional, la actitud sería un sinónimo de los sentimientos de simpatía-antipatía, aproximación-rechazo hacia un objeto actitudinal, por lo que se entendería como una evaluación general y perdurable de carácter positivo o negativo. Dicha evaluación se define como una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto a un objeto determinado.

A su vez, en el modelo unidimensional, los tres componentes se describen como entidades separadas que pueden estar relacionadas, o no, según el objeto en cuestión. Por ello, los defensores de este modelo distinguen el concepto de actitud del de creencia y del de intención conductual. En este sentido, la creencia se referiría a las opiniones acerca de un objeto de actitud; las actitudes serían las evaluaciones afectivas efectuadas respecto al objeto; y las intenciones conductuales se referirán a la predisposición para realizar una cierta conducta con relación al objeto.