



UNIVERSIDAD DE BELGRANO

# Las tesis de Belgrano

**Escuela de Economía y  
Negocios Internacionales  
Master en Administración de Empresas con  
orientación en Marketing**

Introducción al estudio de la memoria  
implícita en el comportamiento de  
consumo de los niños

Nº 1

Lic. Gerardo B. Botteri

**Departamento de Investigación**  
Mayo 2001



## Índice de contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
2. Los niños como consumidores	
2.1 Desarrollo cognitivo y socialización	7
2.2 Procesamiento de la información y toma de decisiones	9
2.3 Performance y desarrollo de la memoria explícita	13
2.4 La problemática de la memoria implícita	15
<b>3. Consideraciones generales acerca de la memoria implícita</b>	
3.1 Memoria implícita vs. memoria explícita	17
3.2 Memoria implícita	18
3.3 Teorías acerca de la memoria implícita	20
3.3.1 Diferentes procesos en un único sistema de memoria	20
3.3.2 Múltiples sistemas de memoria	21
3.4 Principales sistemas de memoria y su relación con la memoria implícita	23
3.5 La memoria implícita en el desarrollo del niño	26
3.5.1 Investigaciones experimentales sobre el desarrollo de la memoria	27
3.6 Función de la memoria implícita y de la memoria explícita desde la perspectiva del desarrollo	29
3.6.1 Memoria autobiográfica	31
3.6.2 El rol funcional del <i>repetition priming</i>	32
<b>4. La memoria implícita y los procesos no conscientes en el tratamiento de la información</b>	
4.1 El sistema de procesamiento de la información	37
4.2 Características y alcances de los procesos no conscientes	
El modelo de los dos canales	39
4.3 El <i>priming</i> como manifestación de procesos no conscientes	42
4.4 Los procesos metacognitivos en relación con la memoria y el aprendizaje implícitos	43
4.5 El manejo de estrategias cognitivas en los niños	49
4.6 Los procesos no conscientes en el juicio bajo incerteza	50
<b>5. Resolución de problemas</b>	
5.1 Acerca de la resolución de problemas y los procesos no conscientes	53
5.2 Dificultades conceptuales y procedimentales en la resolución de problemas	55
5.3 Las dificultades procedimentales en los niños	57
5.4 La memoria implícita en la resolución de problemas	58
5.5 La memoria implícita y la utilización de analogías en la resolución de problemas	59
5.6 El uso de la analogía en los niños	63
<b>6. Memoria implícita y afectividad</b>	
6.1 La dimensión afectiva en el universo del niño	65
6.2 La dependencia de la memoria implícita con los estados afectivos	66
6.3 Los niños y los estímulos afectivos en la publicidad	
¿Pueden los estímulos afectivos condicionar la respuesta a la publicidad mediante mecanismos implícitos?	69

<b>7.</b>	<b>El <i>priming</i> en la literatura de marketing</b>	
7.1	La concepción del <i>priming</i> en el contexto del marketing	75
7.2	El efecto de <i>priming</i> en relación con las extensiones de marca	75
7.3	El <i>priming</i> en relación con los argumentos de venta	77
<b>8.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>81</b>
	<b>Bibliografía</b>	<b>93</b>

## I. Introducción

Es innegable el hecho de que en los últimos años ha aumentado significativamente la importancia de los niños como consumidores y que éstos representan hoy un segmento de negocios muy importante en todo el mundo. Las razones de esta irrupción del niño en el consumo seguramente debe atribuirse a numerosos factores de tipo social, económicos, políticos y fundamentalmente tecnológicos, si se tiene presente el rol que juegan los medios audiovisuales en la cultura de los niños. También en este sentido es relevante el hecho de que los niños constituyen un mercado objetivo primario para la introducción de nuevas tecnologías, debido a su gran receptividad de lo novedoso. Nuestro país, con más de 8 millones de niños entre 0 y 12 años, inmerso en un mundo cada vez más globalizado, no es ajeno a estas realidades.

El marketing lógicamente ha tenido un desarrollo de especialización en este segmento acorde con su crecimiento e importancia económica. Un especialista en el tema como McNeal (1992) ha puesto en evidencia los tres aspectos de interés que representan los niños en el contexto del consumo: (1) como consumidores directos, (2) como mercado de influencia y (3) como mercado futuro. Numerosas son las estrategias de marketing que se focalizan sobre estos aspectos, apelando fundamentalmente a la publicidad como principal recurso para lograr sus objetivos. Las condiciones o características culturales y naturales de los niños son propicias para ello, ya que como señala el mismo autor, la publicidad tiene la habilidad de convencerlos de querer y desear prácticamente cualquier producto, produciendo en ellos tres tipos de comportamientos, no siempre positivos: compra, pedido de compra y conducta antisocial (en el sentido de que el pedido de compra conduce muchas veces a conflictos entre padres e hijos).

Aun cuando ciertamente como consideran muchos especialistas el consumo se ha convertido en un acto social con pleno derecho de la misma manera que lo es el ejercicio de la ciudadanía, también es evidente que los niños se encuentran, por la falta de experiencia y las carencias propias de su desarrollo cognitivo, indefensos frente a estrategias de venta poco éticas. En tal sentido existe una natural preocupación social en torno de las prácticas de marketing. Las empresas son conscientes de esto y la prueba de ello es la rapidez con que actúan cuando se suscita la menor duda en torno de sus productos dirigidos al mercado de niños. En este estado de situación un tema que despierta especial interés y que constituye el contexto en el que se desarrolla el presente trabajo, es el de los procesos no conscientes (implícitos) que pueden operar en relación con los estímulos de marketing y tener efectos sobre las decisiones de consumo.

En torno de la cuestión del procesamiento de la información algunos autores han sugerido considerar el acto de compra como una actividad dirigida a resolver un problema (Solomon, 1997:380; Lambin, 1995<sup>1</sup>), donde la complejidad de la conducta resolutoria dependerá del riesgo percibido (Lambin, 1995:99. Así el consumidor se verá en mayor o menor medida implicado en la decisión o elección. en relación con factores tales como: pérdida financiera, pérdida de tiempo, riesgo físico o psicológico. La implicancia, definida por Wilkie<sup>2</sup> como «una situación de despertar experimentada por una persona frente a una decisión de consumo», determinará la magnitud del esfuerzo racional involucrado en el proceso. Esta definición tan poco precisa, asentada sobre la noción de despertar, podría bien considerarse en un sentido general como referida al grado de consciencia (*awareness, state of wakefulness, etc.*), que el individuo involucrará en el proceso. De cualquier modo, todas estas interpretaciones se asientan sobre un principio de racionalidad, estrechamente vinculado al grado de consciencia. El esfuerzo cognitivo (racional), la evaluación de los factores antes mencionados mediante una función de utilidad o cualquier otra consideración lógica de los mismos, son una consecuencia del despertar o consciencia que se vincula estrechamente al grado de implicancia.

No obstante estas consideraciones generales acerca de los procesos de decisión en relación con el consumo, es sabido que los mecanismos operantes muchas veces son más complejos y oscuros que lo que supone la maximización de una función de utilidad. Conviene señalar en este punto, los alcances del concepto de racionalidad humana. En tal sentido expresa Baars:

....all of the cognitive studies I know of human formal reasoning and logic show that human will take any shortcut available to find a plausible answer for a formal problem; actually following out formalisms mentally is rare in practice, even among scientists and engineers. Human beings are not algorithmic creature; they prefer by far to use heuristic, fly-by-the-seat-of-your-pants analogies to situations they know well. Even experts typically use heuristic shortcuts. (Baar, 1995:3.7)

1. Lambin (1995:99) envía a: Howard, J. A. and Sheth, J. N. (1969), *The Theory of Buyer Behavior*, New York, John Wiley and Sons.

Aunque en otro contexto, Einstein también comenta la oscuridad de los procesos considerados racionales, en relación con el camino que lleva al científico a la construcción de una teoría, refiriéndose específicamente al punto crucial del establecimiento de las hipótesis:

No existe por supuesto ningún camino lógico que lleve al establecimiento de una teoría, sino solamente intentonas de construcción que se llevan a cabo a tientas, controladas por una consideración cuidadosa del conocimiento factual. (Einstein, cit. por Holton, 1978:238).

Estos comentarios, por otra parte representativos, ponen de manifiesto la complejidad de la actividad mental involucrada en la cuestión general del procesamiento de la información. En este marco dos cuestiones aparecen como fundamentales: la medida en que el procesamiento de la información respeta o sigue estructuras lógicas en el sentido matemático o probabilístico y el grado en que dicho procesamiento involucra la consciencia. Estas cuestiones están estrechamente vinculadas y son particularmente relevantes en el estudio de la memoria implícita en relación con el comportamiento de consumo, ya que ésta se manifiesta en forma inconsciente dentro de la actividad general del procesamiento de la información.

D. Schacter define la memoria implícita como aquella que se revela cuando las experiencias previas facilitan la realización de una tarea sin una recuperación consciente o intencional de dichas experiencias. Esta forma de memoria que ha dado lugar a numerosos trabajos de investigación en los últimos años se presenta contrastada con la memoria explícita, caracterizada por la recuperación de la información mediante un esfuerzo intencional (consciente).

Desde el punto de vista del marketing la cuestión de la memoria implícita, aun no ha sido demasiado explorada. De hecho como una de las manifestaciones de la memoria humana es un tema relativamente reciente y aun no plenamente comprendido. La cuestión, volviendo al marketing, se encuentra inmersa dentro del estudio de los procesos no conscientes que afectan el comportamiento de consumo. Este campo de interés ha estado tradicionalmente relacionado con la percepción subliminal, donde los estímulos están más allá del rango de sensibilidad consciente de los órganos sensoriales. La memoria implícita por su parte, se manifiesta mediante el llamado efecto de *priming* (preparatorio), que le es característico y que se entiende como la influencia sobre la performance en la realización de una tarea, ejercida por información previamente adquirida, sin que la persona esté consciente de dicha influencia. Cabe notar aquí que tal información, para el caso perteneciente a la memoria implícita, no necesariamente proviene de estímulos subliminales. De hecho la mayoría de las investigaciones sobre esta forma particular de memoria se llevan a cabo bajo condiciones de laboratorio y mediante exposiciones a estímulos dentro del rango de sensibilidad normal humana y con plena consciencia y atención, sobre los estímulos.

En relación con el comportamiento del consumidor se han estudiado algunos aspectos que se relacionan directamente con la memoria implícita o con un efecto de *priming* en un sentido amplio: la memoria implícita en relación con los nombres de marca<sup>3</sup>, la heurística en el comportamiento del consumidor, los efectos de familiaridad por la exposición reiterada a la publicidad, etc. Principalmente uno de los temas de mayor interés en relación con los procesos no conscientes se refiere a la utilización de estereotipos y esquemas como referencia para emitir juicios, así como la utilización de estrategias o atajos mentales para reducir el esfuerzo cognitivo en la toma de decisiones (Whittler, 1994).

La evidencia de mecanismos no conscientes en el procesamiento de la información sugiere que el modelo clásico de maximización de la utilidad puede no ser suficiente para explicar la toma de decisión del consumidor. El consumidor no siempre toma decisiones lógicas, pudiendo basarse en prejuicios o utilizar la heurística para simplificar la toma de decisiones. Tversky y Kahneman<sup>4</sup> identifican en este sentido tres respuestas características aplicables no sólo al comportamiento de consumo: (1) las ideas percibidas y los estereotipos obstaculizan el aprendizaje de nueva información (*representativeness*), (2) las personas seleccionan eventos o conclusiones que les son familiares, aun contra las probabilidades reales (*availability*), y (3) situaciones donde las personas se muestran reacias a cambiar ideas preconcebidas (*anchoring*) (Kotler et al., 1992:125).

<sup>2</sup> Wilkie, W. L., Consumer Behavior, 2da. edición, New York, J. Wiley and Sons, (1990). (Citado por Lambín, 1995:01).

<sup>3</sup> Krishnan, H. Shanker & Shapiro (1996). Implicit Memory for Brand Name, Journal of Experimental Psychology, June. Referencia suministrada por el autor por mail.

<sup>4</sup> Tversky, A. and Kahneman, D. (1974). Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases, Science, Vol. 185, pp. 1124:1131 (Citado por Kotler et al., 1992: 123).

El tema de la heurística y los sesgos producidos respecto de la decisión lógica (determinada en el caso de las decisiones de consumo por la maximización de la función de utilidad), si bien no es completamente atribuible a la memoria implícita, ha sido vinculado al efecto de *priming*, aunque en un sentido más amplio que el atribuido en relación con la memoria implícita. Whittler (1994), describe el *priming*, citando a diversos autores, como el efecto de un contexto previo (traído desde la memoria) sobre la interpretación de nueva información, aunque no necesariamente restringido a procesos inconscientes. Así durante la evaluación de un producto, la exposición previa a determinados factores contextuales puede activar (*primed*) determinados atributos del producto. Las expresiones utilizadas por los vendedores durante la negociación de venta, tema del que se ocupa fundamentalmente el autor, pueden inducir a los potenciales compradores a utilizar reglas de decisión previamente empleadas, que pueden llevar a la persona a considerar factores no necesariamente relevantes para la decisión (Whittler, 1994). También la estrategia básica de posicionamiento obedece a la intención de preparar al individuo para un efecto de *priming* favorable a la marca posicionada, aunque en este caso normalmente se hace referencia a la recuperación consciente.

Algunas investigaciones han mostrado que las compras no planificadas como las compras por impulso o las compras compulsivas pueden ser el resultado de pensar bajo determinados esquemas<sup>5</sup>, que operarían en forma inconsciente, lo cual hace pensar en la memoria implícita de procedimientos o la memoria implícita conceptual, principalmente operante en la resolución de problemas.

La literatura de marketing relativa al efecto de *priming* indica que éste ha sido considerado en relación con una amplia variedad de efectos, todos caracterizados por la influencia de información previamente adquirida, en el procesamiento de la nueva información, aunque no siempre con las especiales características de la memoria implícita. Similarmente a como opera en relación con la memoria implícita el *priming* ha sido atribuido a la acción de disparadores (estímulos de diversa índole), responsables de la evocación de información previamente adquirida. Por otra parte ha sido considerado en relación con el comportamiento de consumo y como alternativa al modelo de maximización de la utilidad para explicar los sesgos producidos respecto de la decisión guiada por probabilidades. No obstante debe señalarse aquí que para que un fenómeno dentro de esta categoría pueda atribuirse a la memoria implícita el origen del sesgo en la decisión debe permanecer velado a la consciencia del sujeto, y éste no es un aspecto que se haya considerado particularmente en los estudios citados, principalmente en aquellos relacionados con la heurística o el juicio bajo incerteza.

En este contexto de situación es indudable que la memoria implícita dentro de las estructuras inconscientes del pensamiento constituye un tema de investigación de real interés para alcanzar una mejor comprensión de los alcances que el efecto de *priming* pueda tener en relación con las situaciones de consumo y el procesamiento de los estímulos de marketing. En este plano general el estudio de los niños como consumidores se presenta como un capítulo aparte y una problemática especialmente interesante, si se tiene en cuenta que una característica destacada de la memoria implícita y aceptada prácticamente por todos los especialistas del tema, es el hecho de que a diferencia de la memoria explícita, su performance se mantiene estable a lo largo de toda la vida.

En el presente trabajo se buscó profundizar en el tema general de la memoria implícita y establecer más precisamente sus implicancias dentro de los distintos aspectos del procesamiento de la información en general y de los estímulos de marketing en particular. Se intentó como objetivo delimitar los alcances del tema en el contexto del marketing y particularmente circunscribir sus implicancias en la problemática del niño consumidor, estableciendo algunos lineamientos generales y guías para futuras investigaciones experimentales o de campo.

En primer término se presentan algunas consideraciones acerca de la situación particular en que se encuentra el niño frente a la situación de consumo y los estímulos de marketing en general. Seguidamente se dedica una sección a la cuestión específica de la memoria implícita, sus diferentes manifestaciones y características y el lugar que ocupa en el desarrollo del niño. Este análisis fue abordado desde la perspec-

---

<sup>5</sup> Whittler (1994) envía a: O'Guinn, T. C. and Faver, R. J., (1989), Compulsive Buying: A Phenomenological Exploration, Journal of Consumer Research, 16, september, pp. 147-157; Rook, D. W. (1987), The Buying Impulse, Journal of Consumer Research, 14, september, pp. 189-199.

tiva de la psicología cognitiva y la neuropsicología, donde la memoria implícita ha sido estudiada con mayor profundidad. En este contexto por otra parte debe entenderse el marco teórico del presente trabajo.

También se discuten con algún detalle los aspectos específicos que se consideraron como más relevantes para abordar la cuestión en relación con la situación de consumo. En este sentido se discuten los temas referentes al procesamiento de la información en el marco de los procesos inconscientes, la cuestión de la resolución de problemas y la relación entre memoria implícita y estados afectivos, por la importancia que estos revisten en todas las actividades del niño. Finalmente se dedicó una sección a discutir algunos de los trabajos que en la literatura específica de marketing se han ocupado del efecto de *priming*, aunque no siempre referido a la memoria implícita específicamente. Para terminar se exponen las conclusiones.



## 2. Los niños como consumidores

### 2.1 Desarrollo cognitivo y socialización

El estudio del comportamiento de los niños como consumidores y las investigaciones en torno de la forma particular en que ellos se relacionan con los estímulos de marketing, se encuentra, como es de esperar, fuertemente focalizados sobre aquellos aspectos que tienen que ver con su desarrollo cognitivo. McNeal cuando se refiere al mercado de niños, como la mayoría de los autores, considera principalmente las edades comprendidas entre 4 y 12 años (McNeal, 1992). Este período comprende desde los comienzos de la vida socializada, cuando los niños han desarrollado el lenguaje y gozan de cierta independencia y autonomía, pasando por el estadio operatorio, hasta el comienzo de la adolescencia (estadio operatorio formal). Otros autores consideran divisiones más específicas, focalizadas principalmente en aquellos aspectos que, a cada edad, constituyen los principales intereses y preocupaciones de los niños, pero que conservan en todos los casos cierta correspondencia con los estadios del desarrollo cognitivo de Piaget (ver fig. 2.1).

Las etapas del desarrollo cognitivo representan una base sobre la cual comprender aspectos particulares del comportamiento de consumo teniendo en cuenta que circunscriben en forma más o menos precisas las capacidades y limitaciones que presentan en función de la edad. Estas cuestiones como el desarrollo del lenguaje, la reversibilidad operatoria, etc., influyen todas las actividades que realizan y particularmente aquellas relativas a la memoria, el tema que principalmente interesa a los fines del presente trabajo. No

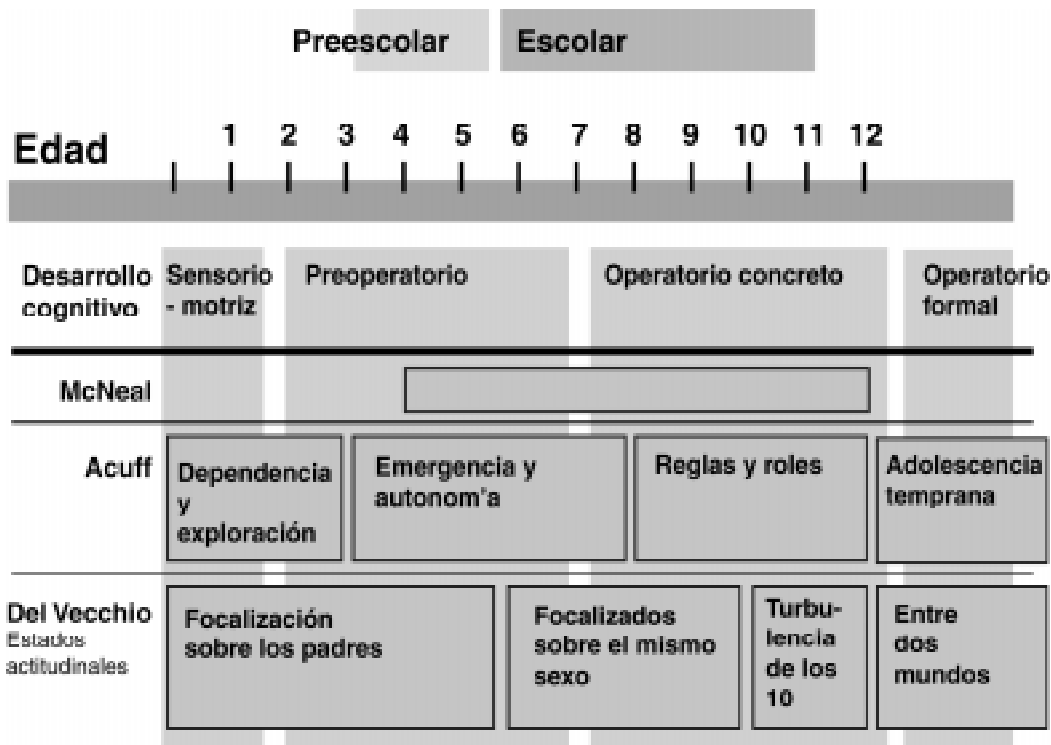
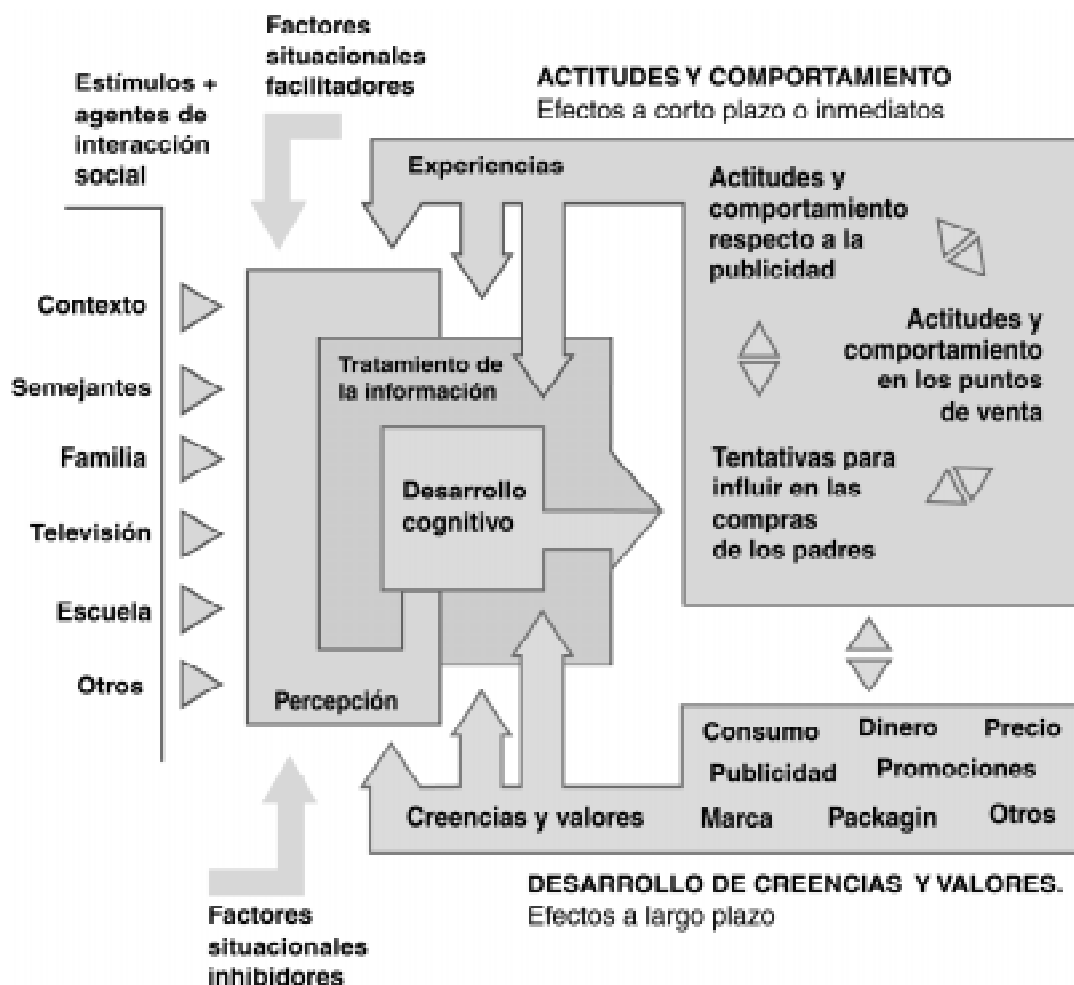


Fig. 2.1 Divisiones bajo las cuales diferentes autores consideran el mercado de niños. Ref.: McNeal, 1992; Acuff, 1997; Del Vecchio, 1997.

obstante, como los diversos autores señalan o dan a entender cuando se ocupan del niño como consumidor, la cuestión no puede abarcarse en toda su complejidad si se considera una división estricta del desarrollo del niño en estadios con características perfectamente definidas, sin tener en cuenta la influencia que ejerce el medio ambiente a través de la vida socializada, sobre la conducta y la forma particular en que el niño se relaciona con los estímulos de marketing. Breé (1995) considera que paralelamente al desarrollo cognitivo en el sentido piagetiano se desarrolla un proceso de socialización del consumidor, determinado tanto por las características propias del desarrollo de las capacidades mentales como de su relación con la consecuencia de sus propias conductas y las de los demás, surgidas de la mutua interacción que representa la vida socializada (fig. 2.2).

La influencia de la relación del niño con su entorno es de singular importancia entonces para entender su conducta en el contexto del marketing. En tal sentido, el desarrollo cognitivo en progreso, no impide que aún los niños más pequeños, sean capaces de procesos mentales o conductas de cierta complejidad. La falta de comprensión de un mensaje publicitario, por ejemplo, puede deberse a problemas de atención, desconocimiento del lenguaje o falta de experiencia en general más que a importantes limitaciones cognitivas. En igual dirección, la baja performance de memoria puede deberse a cierta impericia en el manejo de las estrategias de codificación y recuperación más que a una carencia real de desarrollo de ciertas operaciones. En este sentido no debe creerse que son fácilmente influenciables y que su conducta puede ajustarse a un comportamiento puramente afectivo o impulsivo. Es difícil en tal sentido pretender predecir la respuesta a un determinado estímulo de marketing atendiendo sólo a la edad en cada caso. Si bien es cierto que determinadas limitaciones no son superadas más que a cierta edad, la complejidad de las conductas en situaciones reales depende, además del estadio del desarrollo cognitivo en que se encuentre, y en forma no poco significativas, de muchos otros factores derivados de sus experiencias en la vida.



**Fig. 2.2:** Esquema del proceso de socialización del consumidor adaptado de Breé (1995). Según el autor la socialización del consumidor es el proceso a través del cual los individuos aprenden a desarrollar efectivamente su papel de consumidores dentro de la sociedad. La evolución del niño como consumidor o lo que Breé llama la socialización del consumidor responde a un proceso gradual donde se conjugan el progreso de las capacidades cognitivas y su relación de aprendizaje con el medio ambiente.

## 2.2 Procesamiento de la información y toma de decisiones

En relación con el procesamiento de la información de los estímulos frente a una situación de consumo, cuando el niño, como el adulto realiza la elección de un producto o marca, se supone, o al menos se espera, que manifiesta una preferencia por la alternativa elegida y eventualmente una actitud favorable hacia ella. Para que en tal sentido manifieste una actitud-comportamiento coherentes es preciso que el niño sea capaz de efectuar una evaluación, jerarquización y combinación coherente de los atributos en juego. Aún cuando algunos estudios muestran que, en algunas situaciones, van todavía más allá y evalúan a través de su propia función de utilidad de modo que el resultado de la elección reduzca el riesgo de insatisfacción, recién a partir de los 7 años (Breé, 1995:248) el niño es capaz de realizar un acto de elección en el sentido indicado más arriba, sobre la base de información no muy abundante que lo pueda confundir. Con menor edad, si bien puede elegir productos esto se debe más a un proceso imitativo del comportamiento de los adultos (principalmente los padres) o lo que aprende de la publicidad. A la edad de 7 años comienza, la segunda infancia (Piaget), etapa en la que aparecen los verdaderos actos de voluntad como un equivalente afectivo de las operaciones de la razón que a esta edad están caracterizadas por la reversibilidad operatoria. De acuerdo con Piaget (1971) hay en la decisión que manifiesta el verdadero acto de voluntad una operación reversible que confronta el impulso inmediato (placer) guiado por la intuición (característica de la primera infancia), con los valores (deber), haciendo prevalecer estos último.

Aceptando que las característica propias del desarrollo cognitivo inciden sobre la calidad del tratamiento de la información, en la fig. 2.3, se propone una representación esquemática de las operaciones de las que

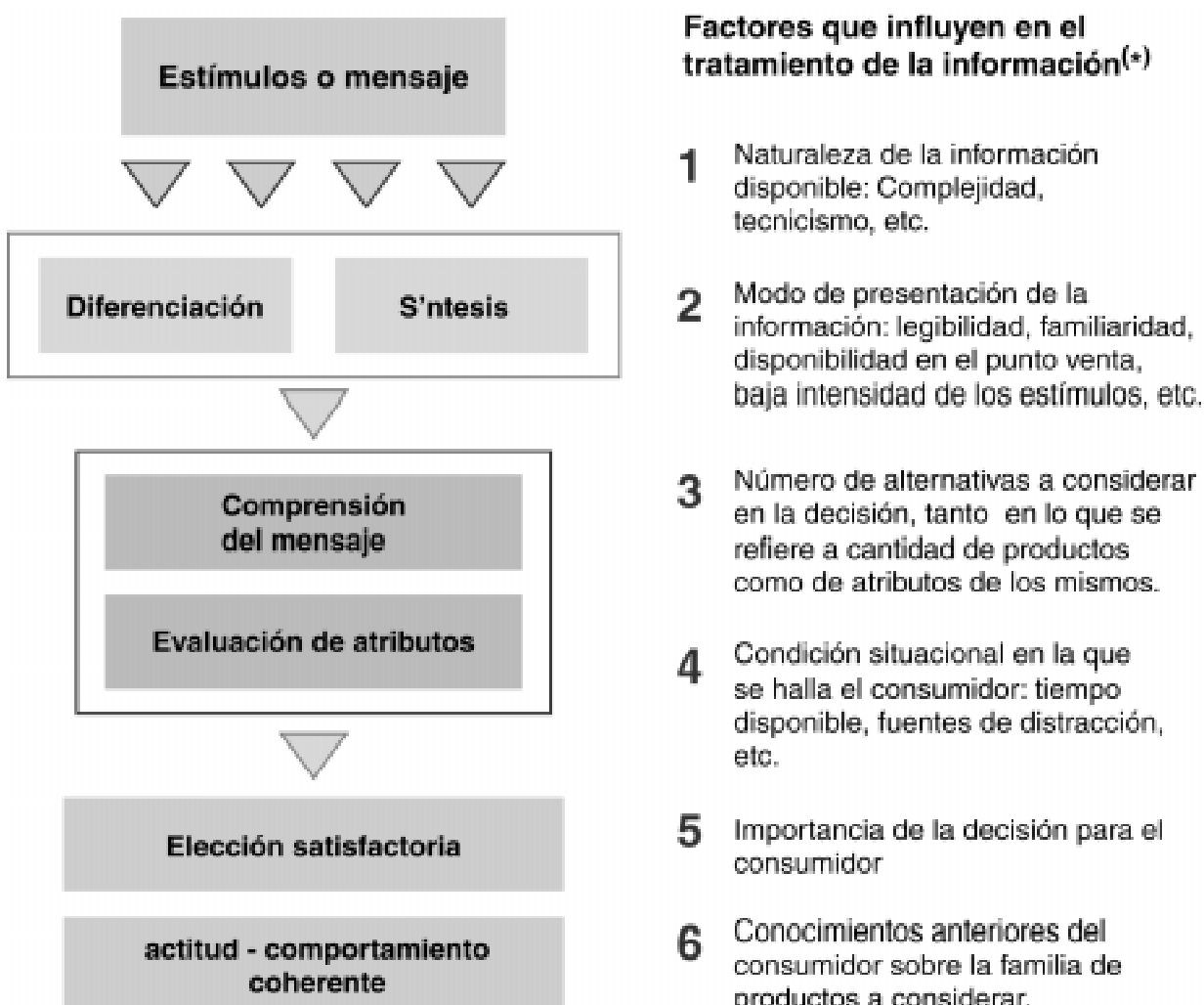


Fig. 2.3: Esquema de los elementos que caracterizan el tratamiento de la información que conduce a un comportamiento coherente con los valores previos del individuo frente a situaciones de decisión, como las de consumo.

\* *Betman, J. (1979), An information Processing Theory of Consumer Choice, Advances in Marketing, Addison-Wesley. (Citado por Breé, 1995).*

debe ser capaz el niño para manifestar una actitud-comportamiento coherente. También se señalan algunos de los factores que pueden afectar su performance.

En los niños la calidad del procesamiento de la información también está fuertemente ligada al grado de atención que presten a los estímulos. En los más pequeños (menores o alrededor de los 7 años) el tratamiento de la información no es un proceso cognitivo natural como sucedería con un adulto, sino que principalmente se da cuando hay un lazo afectivo con el producto. Breé (1995) señala en este sentido que aún los niños pequeños, en situaciones donde han recibido instrucciones precisas por parte de los padres respecto de qué producto comprar, si este está dentro de su esfera de consumo personal (como las golosinas) introducen cierta dosis de iniciativa propia en la elección, cosa que en los más pequeños no se produce cuando se trata de un producto que no les interesa, como por ejemplo los artículos de limpieza.

Aún cuando el esfuerzo cognitivo está fuertemente ligado al interés que despierten los estímulos, el procesamiento de la información no deja de estar condicionado por el progreso del desarrollo cognitivo. En la fig. 2.4 se muestra esquemáticamente la profundidad en el procesamiento de la información accesible en cada estadio del desarrollo cognitivo.

Casi todos los autores coinciden en señalar la edad de 7 años como aquella en que se operan importantes cambios en torno de la situación del niño frente al consumo. Este hecho se corresponde o mejor dicho se deriva de la reversibilidad operatoria que surge a esta edad como característica relevante del progreso cognitivo. En la fig. 2.5 se presentan algunos de los aspectos más importantes que caracterizan esta transición. Algunos autores como Maccoby y Hageen<sup>6</sup> consideran que recién en el estadio operatorio concreto (7 a 12 años) los niños son capaces con alguna ayuda externa de separar los componentes centrales de los incidentales de la información recibida para una correcta comprensión del mensaje, lo cual se presenta como condición necesaria para una actitud-comportamiento coherente en la respuesta frente a un estímulo de marketing. Según los mismos autores, los niños menores de 7 años difícilmente pueden separar los contenidos relevantes de los no significativos, para la comprensión de un mensaje publicitario, aún recibiendo ayuda o guía.

Uno de los estímulos de marketing más significativo en el estudio de los niños como consumidores es la publicidad y principalmente la televisiva, de allí que resulte importante destacar algunas de las características que presentan los niños en relación con la plena comprensión del mensaje publicitario (ver fig. 2.6). El paulatino desarrollo de la capacidad de comprensión de los recursos publicitarios más complejos, nuevamente aquí debe entenderse como el resultado de la conjugación de los aspectos propios del desarrollo cognitivo y del aprendizaje social.

### 2.3 Performance y desarrollo de la memoria explícita

Más próximo al tema que nos ocupa en el presente trabajo está el del progreso de las capacidades de la memoria dentro del desarrollo cognitivo. La memoria explícita de largo plazo presenta como red asociativa de representaciones, una evolución progresiva que va dotando al niño de una capacidad cada vez mayor para el almacenamiento y recuperación de información de complejidad creciente. Una posible división del sistema de memoria teniendo en cuenta el tipo de información que esta maneja se presenta en: memoria perceptual, de aparición temprana y capaz de registrar información o representaciones sensorial; la memoria semántica, ligada a la aparición del lenguaje y la memoria de procedimientos. En esta última a su vez pueden distinguirse tres niveles de complejidad creciente: memoria de episodios o guiones, categórica e hipotética. Esta inteligencia de la memoria ha sido utilizada en el contexto del marketing (Breé, 1995) y se corresponde con los niveles jerárquicos propuestos por Tulving (analizado más adelante). En la fig. 2.7 se muestran esquemáticamente esta distinción en la memoria de largo plazo y algunas de las implicancias sobre las estrategias de marketing.

<sup>6</sup> Maccoby, E. and Hagen, J. W. (1965), Effects of Distraction Upon Central Versus Incidentall Recall: Developmentall Trends, *Journal of Experimental Child Psychology*, n.2, pp. 280-289. (Citado por Breé, 1995).

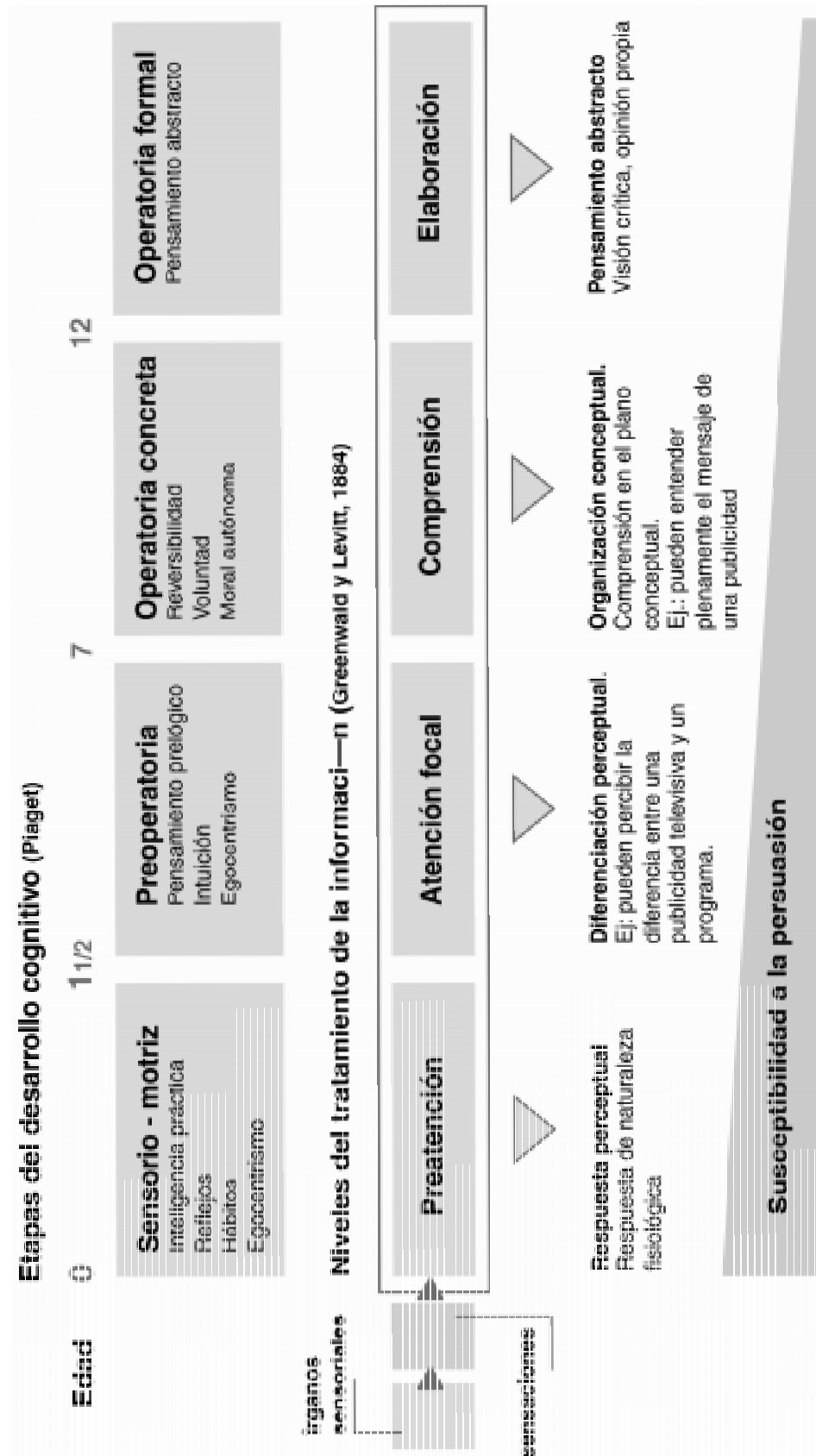


Fig. 2.4: Desarrollo cognitivo y tratamiento de la información. Esquema basado en las consideraciones de Greenwald, A. G. and Levitt, C., Audience Involvement in Advertising: Four Levels, Journal of Consumer Research, N. 11, 1984, 581-592 (Citado por Breé, 1995).

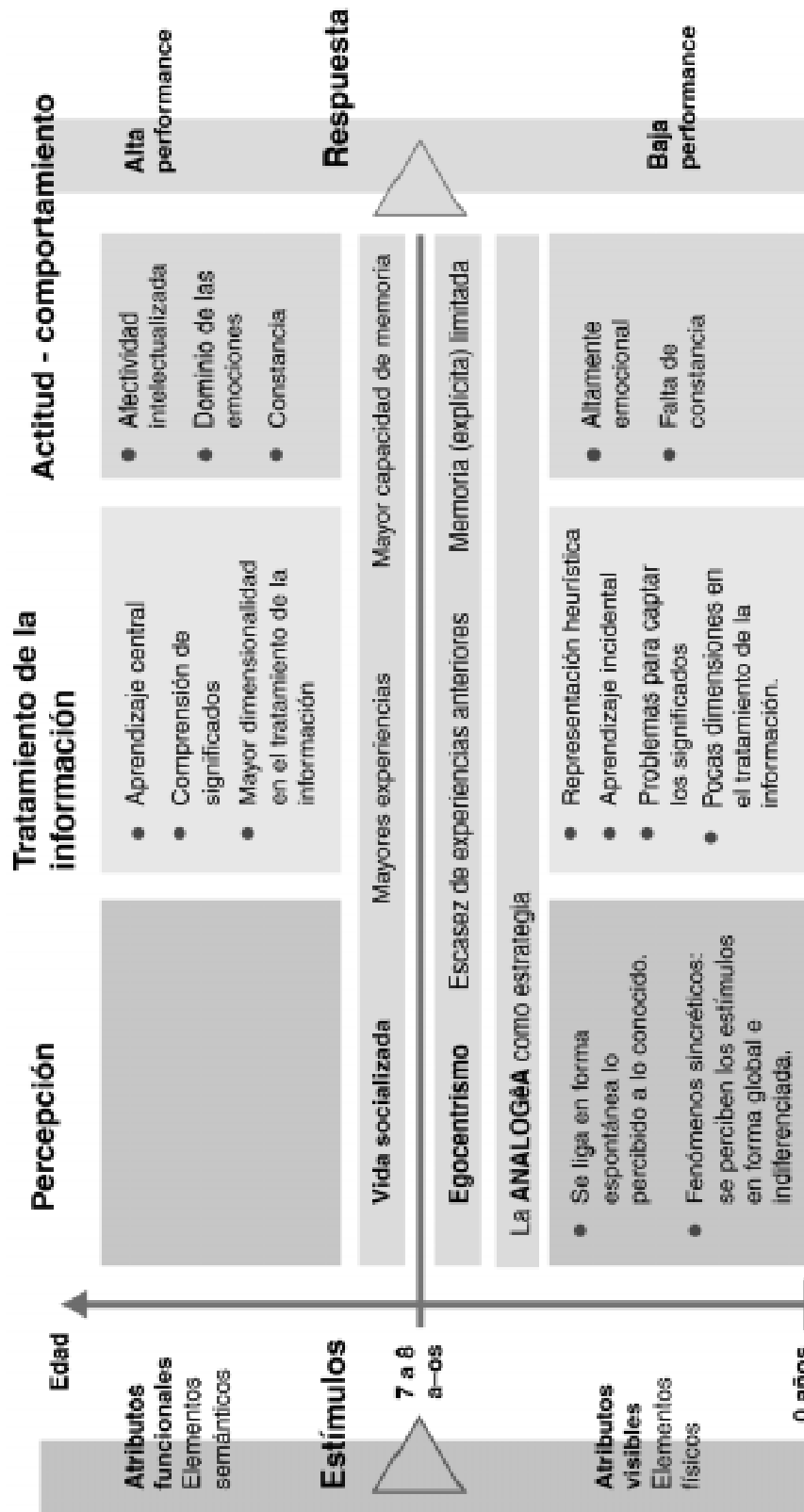


Fig. 2.5: Aspectos que caracterizan la transición del estado preoperatorio al operatorio concreto (aprox. a los 7 años). Debe tenerse en cuenta que los cambios señalados no se producen en forma abrupta, como puede sugerir el cuadro simplificado, sino que operan en forma gradual; tal es el caso de la superación del egocentrismo que caracteriza buena parte de la primera infancia.

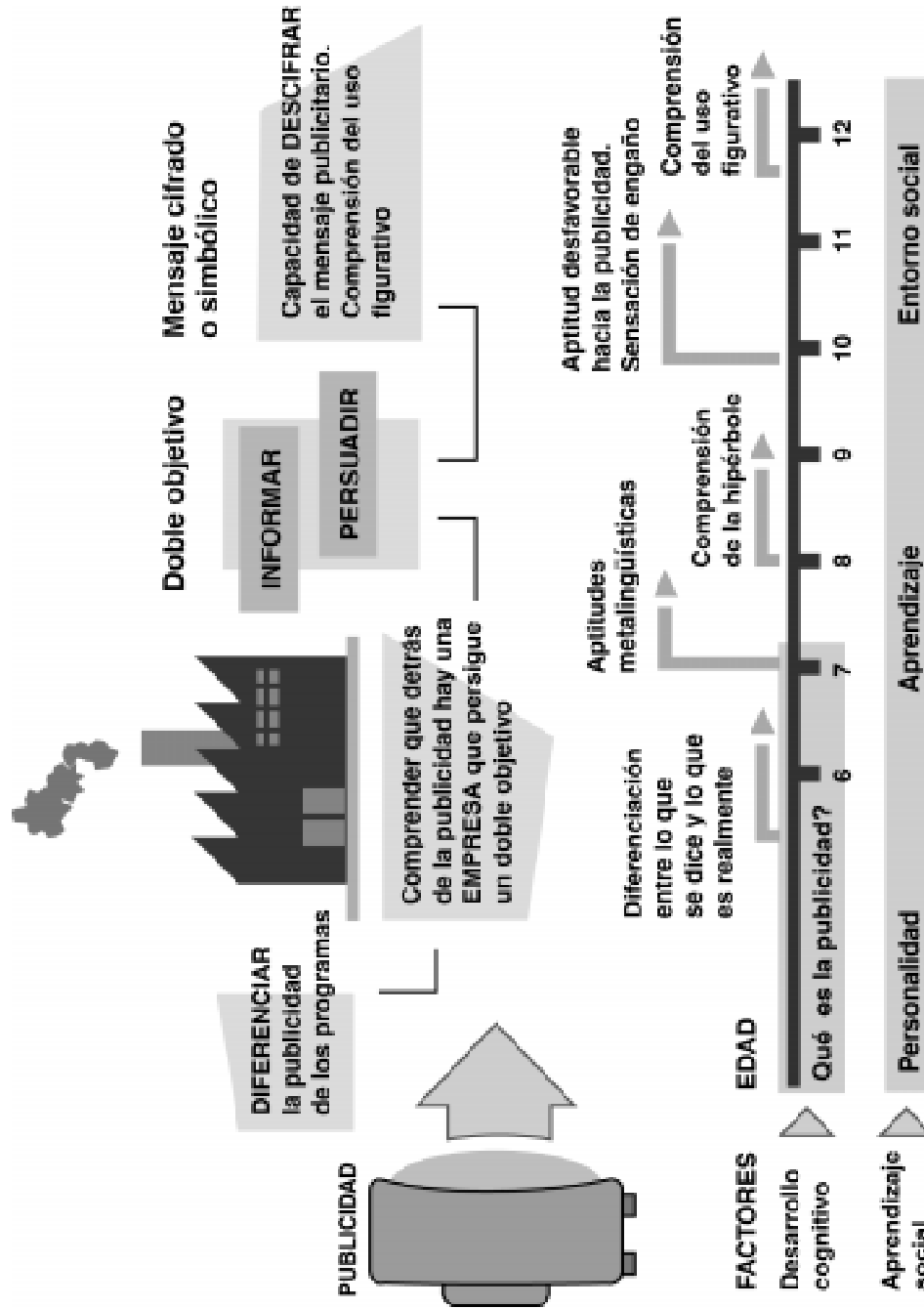


Fig. 2.6: La comprensión del mensaje publicitario. En la parte superior del gráfico se indican los diferentes conceptos y elementos que es preciso que el niño comprenda, para una completa inteligencia del mensaje publicitario, dados en el orden en que surgen durante el desarrollo. En la parte inferior se señalan algunas características propias del desarrollo cognitivo requeridas para dicha comprensión.



Fig. 2.7 De las distintas manifestaciones de la memoria de largo plazo, la memoria perceptual y la episódica, entendida en el sentido de guiones de procedimiento, son las de más temprana aparición. En la figura se señalan algunas de las características de la publicidad que se apoyan sobre estos sistemas de memoria.

## 2.4 La problemática de la memoria implícita

Todos los aspectos señalados hasta aquí, constituyen algunos de los conocimientos previos generales que deben ser tenidos en cuenta para entender la particular situación en que se encuentra el niño frente a los estímulos de marketing. Tales conocimientos, aunque aquí no han sido desarrollados en toda su profundidad, representan el contexto teórico sobre el cual sustentar la comprensión y explicación de la reacción de los niños frente a los estímulos de marketing, en todas sus dimensiones: actitudes, valoraciones, preferencias, decisiones, conducta, etc. También sobre esta base debe apoyarse el estudio de cuestiones particulares como la de la memoria implícita que nos ocupa.

La memoria implícita se caracteriza, como aceptan prácticamente todos los especialistas, por presentar a diferencia de la memoria explícita, una performance estable a lo largo de toda la vida. Esta característica



es, hasta cierto punto independiente del desarrollo cognitivo o de factores contingentes como los relativos a la historia personal y social de cada individuo. No obstante, este hecho no deja de ser un factor primario que no explica por sí mismo la participación que la memoria implícita pueda tener en situaciones reales complejas como las que corresponden al procesamiento de la información publicitaria o la toma de decisiones frente a situaciones de consumo. En situaciones reales como las que interesan al estudio del comportamiento de consumo, no se verifican las condiciones cerradas de laboratorio que caracterizan la mayor parte de los estudios de performance de la memoria implícita, sino que por el contrario participan en tales casos otros factores de influencia relativos a la situación, las experiencias previas del niño o el grado de desarrollo cognitivo en general.

Durante los últimos años el interés de los estudios de marketing orientado a niños ha ido en crecimiento de modo que existen numerosas investigaciones que se ocupan de la mayoría de las cuestiones de interés. No obstante no parece haber referencias focalizadas sobre un tema tan específico como el de la memoria implícita. Como se verá más adelante los trabajos que parecen ocuparse del efecto de *priming* no siempre responden al característico efecto preparatorio de la memoria implícita y en general se refieren al comportamiento en adultos. Por otra parte, la distinción de memoria implícita como una de las manifestaciones de la memoria humana y como tema de interés científico es así mismo relativamente reciente, de modo que aún es materia de investigación en el área de la psicología y existen incluso entre los especialistas algunas controversias en torno del tema.

La memoria implícita es identificada fundamentalmente como una manifestación inconsciente que afecta la performance en la realización de una tarea. De modo que desde el punto de vista del marketing interesa conocer de que modo esta puede afectar actividades tales como la percepción, el tratamiento de la información, la formación de actitudes y preferencias, la resolución de problemas y finalmente la toma de decisiones y la conducta de consumo. Obviamente cualesquiera de estas cuestiones comprende, en situaciones reales, operaciones complejas que generalmente no admiten un análisis puramente focalizado sobre la memoria ni mucho menos en un único sistema de memoria.

Admitiendo que la memoria implícita puede actuar en diferentes formas y grados en relación con la conducta de consumo, interesará establecer más claramente bajo que condiciones esta podrá tener mayor influencia como variable de la función de decisión de consumo, en los niños. En las secciones subsiguientes se analizarán los aspectos que se presentan como más relevantes dentro del proceso general de tratamiento de la información, considerando en cada situación los posibles efectos de la memoria implícita sobre los mismos.

### 3. Consideraciones generales acerca de la memoria implícita

#### 3.1 Memoria implícita vs. memoria explícita

La distinción entre formas de memoria más aceptada actualmente es la que se refiere a memoria explícita y memoria implícita. La memoria explícita es medida por tareas o test tradicionales, tales como recuerdo y reconocimiento, que requieren deliberada recuperación de un episodio previo con consciencia de que este sucedió. Por el contrario la memoria implícita es medida por tareas donde el recuerdo consciente de un episodio pasado no es necesario, solo es suficiente una “familiaridad” con el episodio, que no obstante debe mantenerse en un plano inconsciente. En tal sentido esta noción de familiaridad no debe confundirse con la asociada a otros fenómenos de la memoria, donde por otra parte es más propia la aplicación del término. Estos casos, como el de olvido de la fuente o la experiencia del *deja vú*, no se atribuyen estrictamente a la memoria implícita. En la literatura referida a adultos el índice de memoria implícita es principalmente el *repetition priming*, esto es el efecto preparatorio que produce la repetición de un estímulo, sin que el individuo tenga consciencia de ello.

Distinciones similares a la actual entre memoria explícita/implícita se encuentran en la literatura sobre la memoria en niños. Naito y Komatsu (1993) citan algunos de estos antecedentes:

**Piaget (1952), Piaget y Inhelder (1973).** Distinción entre **memoria en sentido amplio** (*broad sense*): respuestas adaptativas basadas primariamente en esquemas o procederes sensoriomotores. **Memoria en sentido estricto** (*strict sense*): habilidad de recordar en forma consciente un episodio del pasado personal.

**Schacter y Moscovitch (1984).** **Sistema temprano** (*early sistem*): no conscientemente accesible. **Sistema tardío** (*late system*): permite acceso consciente a información o representación establecida por la experiencia de un incidente pasado. El sistema temprano es completamente funcional desde el nacimiento, e incluso opera desde antes del nacimiento (Schacter, 1996) y no es afectado en la amnesia, mientras que el sistema tardío emerge alrededor del 8<sup>vo</sup> mes y es afectado en la amnesia.

**Mandler (1984, 1988)**, también establece una clasificación similar a las anteriores en relación con la habilidad mnemotécnica de los infantes. **Reconocimiento primitivo** (*primitive recognition*) o procedimientos sensoriomotores (*sensorimotor procedures*): referido a la habilidad de los niños de reconocer familiaridad con un estímulo previamente encontrado o de detectar invariaciones a través de episodios experimentados. Esta forma de memoria no es accesible a la consciencia y es producida por modificaciones de operaciones perceptuales o sensoriomotoras. **Habilidad de recordar** (*ability to recall*): significa la evocación de experiencias pasadas que permite acceso consciente a información guardada en forma conceptual. De acuerdo a esta distinción los niños no serían capaces de recordar información a menos que puedan representarla en forma conceptual (capacidad ligada al desarrollo de la memoria semántica).

#### 3.2 Memoria implícita

Prácticamente todos los autores cuando abordan el tema de la memoria implícita y al menos a la hora de definir lo que se entiende en tal sentido, citan a Schacter, aún si discuten sus esquemas explicatorios o cuestionan la misma existencia de este tipo de memoria<sup>7</sup>. Schacter llama memoria implícita a aquella que se manifiesta cuando las personas son influenciadas por una experiencia pasada sin estar advertidos o conscientes de que están recordando<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Sobre algunas consideraciones críticas a las interpretaciones de Schacter ver Ratcliff y McKoon (1996). Acerca del cuestionamiento a la existencia de la memoria implícita como categoría ver Willingham y Preuss, 1996.

<sup>8</sup> “...What my colleagues and I call implicit memory: when people are influenced by a past experience without any awareness that they are remembering.” (Schacter, 1996:161).

Cooper por su parte dice que la memoria implícita se refiere a la no intencional, no consciente recuperación de información, y que esta forma de memoria puede ser inferida del efecto preparatorio (*priming*), o facilitación de la performance en la realización de una tarea que no requiere consciente recolección de experiencia (Cooper, 2000).

Los tests de medición de memoria implícita realizados en el campo de la psicología experimental para estudiar sus características y performance, básicamente comprenden tres etapas:

**1 Estudio.** Los individuos son expuestos a estímulos visuales o verbales (láminas o palabras, lecturas, etc.).

**2 Test.** Al cabo de un intervalo de tiempo preestablecido y sin que el individuo esté alertado sobre las intenciones del estudio, se le presenta una tarea (llamada de memoria implícita), cuidando que la persona no advierta relación alguna entre la tarea y la etapa de estudio. La actividad puede ser escribir lo que le sugieren imágenes fragmentadas, completar palabras u oraciones, emitir juicios, resolver problemas, etc. La tarea contiene elementos relacionados con la información presentada en la etapa de estudio e información nueva. El efecto de *priming* es medido en función de la mayor performance en la realización de la tarea.

**3 Control.** Finalmente se efectúa un test de memoria explícita mostrándoles a los individuos elementos de los estímulos originales mezclados con elementos nuevos (de control) y pidiéndoles que indiquen con “sí” o “no”, si los reconocen en relación con la exposición inicial o etapa de estudio. Esto permite establecer que información presentada inicialmente no es recuperada en forma explícita y en tal caso si afectó la performance de la etapa 2, puede atribuirse a la memoria implícita. En otras palabras el control busca diferenciar la performance en la etapa 2 debida a la memoria implícita, de aquella que pueda ser atribuible a la memoria explícita.

No obstante las condiciones características de los estudios de laboratorio, el contenido de memoria que se revela como perteneciente a la memoria implícita puede corresponder a información compartida con la memoria explícita, es decir contenidos factibles de ser recordados en forma consciente, como conocimientos aprendidos, que pueden ser recordados en forma intencional. Schacter refiere el caso de un ingeniero de IBM (Schacter, 1996:162) involucrado en una controversia legal sobre propiedad intelectual. El ingeniero, que trabajó en la mencionada empresa en un proyecto tecnológico sumamente importante, pasó a otra compañía y pese a que prometió no revelar los conocimientos considerados como propiedad intelectual de IBM, la empresa consideró que estos podían ser utilizados por la persona sin que esta esté consciente de ello, por lo cual solicitó que no sea vinculado a proyectos similares a los que constituirían su trabajo en IBM. Finalmente las empresas en litigio llegaron a un acuerdo donde se aceptaron las condiciones de IBM.

Sobre la base de múltiples sistemas de memoria se distinguen, tres tipos diferentes de sistemas involucrados en la memoria implícita y responsable de distintos efectos de *priming* (Schacter, 1996).

**1 Memoria implícita que se revela en el *priming* perceptual y que involucraría al sistema de representación perceptual (*perceptual representation system*).** Esta correspondería a los estudios realizados con palabras y objetos (items) (*Priming* perceptual de palabras y objetos).

**2 Otro caso es el del aprendizaje de habilidades o destrezas (*skill*) y hábitos que involucraría otro sistema distinto del perceptual.** Estos casos involucran de la memoria de procedimientos.

**3 La memoria implícita también opera en el plano conceptual.** Es posible el *priming* conceptual el cual como señala Schacter posiblemente dependa de la memoria semántica. Modificaciones (en el sentido de información guardada en forma inconsciente) en la dimensión conceptual de la memoria implícita podrían ser las responsables de cuestiones tales como el plagio inconsciente o el sesgo producido en juicios de fama o raciales, efectuados también en forma inadvertida o inconsciente y los cuales podrían ser consecuencias de estereotipos contenidos en la memoria implícita<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Sobre sesgos producidos por el género en juicios de fama ver Draine y Greenwald, 1996.

El *priming*, índice o medida de la memoria implícita ocurre independientemente de la memoria consciente. En un experimento sobre *priming* en el completado de palabras (*word fragment-completion*) realizado por Schacter, Tulving y Starck<sup>10</sup>, informado en 1982, ellos hallan que no existe relación entre el *priming* y el hecho de que la persona recuerde o no haber visto previamente una palabra. Este hecho, conocido como independencia estocástica es, no obstante, como señala Schacter, tema de discusión. Aún así, es mayoritariamente aceptado, como se desprende de la literatura consultada, el hecho de que el *priming* de la memoria implícita se produce en ausencia de una recuperación consciente.

Como señala Schacter es importante destacar que la memoria implícita difiere marcadamente del inconsciente freudiano. De acuerdo con el punto de vista de Freud la memoria inconsciente es una entidad dinámica envuelta en una lucha entre fuerzas de represión, resultado de experiencias especiales, relacionadas con nuestros más profundos conflictos y deseos. Por su parte la memoria implícita se forma a partir de nuestros actos, experiencias, percepciones y entendimientos en las actividades comunes de todos los días (Schacter, 1996:190).

### 3.3 Teorías acerca de la memoria implícita

Dos teorías surgen en el intento de explicar las diferentes formas en que actúa la memoria. Estas teorías alternativas apuntan a explicar las diferencias funcionales mediante diferentes procesos o diferentes sistemas de memoria.

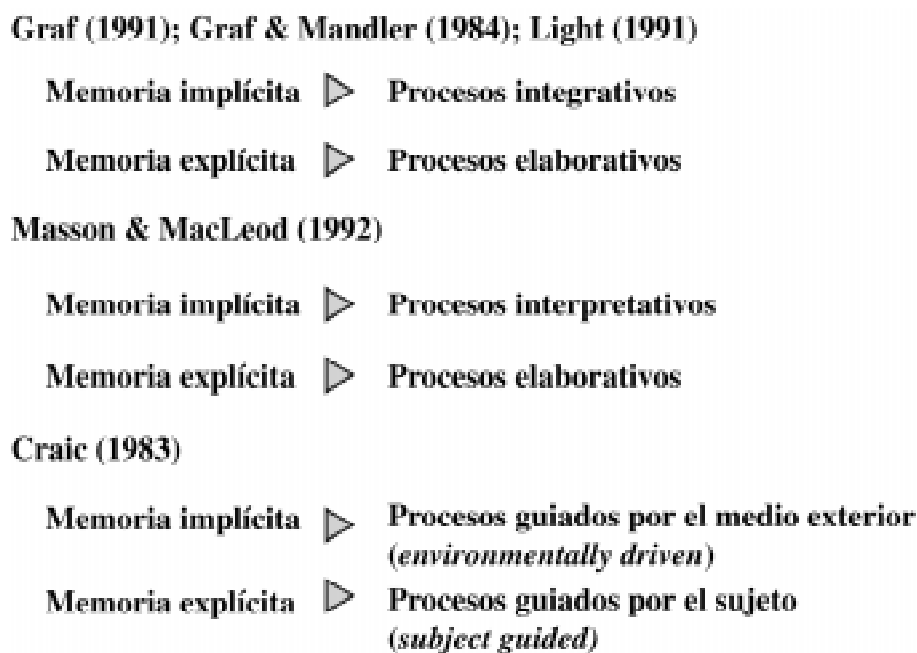
#### 3.3.1 Diferentes procesos en un único sistema de memoria

Esta teoría sostiene que la memoria es mejor entendida en términos de diferentes operaciones cognitivas o procesos los cuales son activados por, o asociados a, diferentes estados o actividades<sup>11</sup>. De acuerdo a este punto de vista una tarea tal como leer una palabra u oración, requiere de un particular grupo de operaciones sensorio-perceptuales y de análisis conceptual, teniendo el conjunto de estas operaciones el mismo efecto de practicar una destreza (es decir la eficiencia de las operaciones se incrementa con la repetición). Otro de los postulados de la perspectiva de los procesos es el llamado *transfer-appropriate processing* (TAP) (Masson y Graf, 1993), según este concepto la performance sobre un test de memoria depende del grado de solapamiento entre la etapa de estudio (guardar en la memoria) y la de realización de tarea (recuperar de la memoria). Combinando estas ideas, la performance de un test de memoria será facilitada por el grado de vinculación o acoplamiento del mismo o similar grupo de operaciones cognitivas utilizadas para la realización de la tarea, con aquellas usadas para la precedente etapa de estudio o registro de información.

La explicación de diferencias entre memoria implícita y explícita mediante diferentes procesos cognitivos es mayoritariamente aceptada dentro del campo de la psicología cognitiva. Este modelo teórico propone un mismo mecanismo de acción de modo que no puede en principio explicar por sí mismo las diferencias o similitudes entre la memoria implícita y la explícita. Quienes adhieren a este marco teórico explican las diferencias de performance atribuidas a la participación de estas dos formas de memoria, postulando tipos específicos de procesos que median en la performance de los tests de memoria implícita y explícita. En tal sentido, Roedinger y Srinivas (1993) sobre la noción de procesos perceptuales y conceptuales sostiene que la performance de la memoria implícita en la mayoría de los test standards parece atribuible principalmente al solapamiento de procesos perceptuales entre la etapa de estudio y la de test, mientras que la performance de la memoria explícita es mediada por el solapamiento de procesos conceptuales entre ambas etapas. Otros autores también han planteado distinciones similares en este contexto (ver fig 3.1).

<sup>10</sup> Schacter (1996:167,328) envía a Tulving, E., Shacter, D. L., & Strak, H. (1982). Priming Effects in wor-fragment completion are independent of recognition memory. *Journal of experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition*, 8, pp. 336-342.

<sup>11</sup> Masson y Graf (1993) citan como primer antecedentes de esta interpretación los trabajos pioneros de Koeler, P. A. (1975) Specificity of operations in sentence recognition. *Cognitive psychology*, 7, 289-306. (1976) Reading a year later, *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory*, 2, pp.554-565.



**Fig. 3.1** Distinciones entre memoria implícita y explícita propuestas por diferentes autores basadas en procesos cognitivos (cuadro sobre información de Masson y Graf, 1993).

Las anteriores clasificaciones o distinciones nacidas para explicar las diferencias en performance de los tests de memoria implícita y explícita no se excluyen mutuamente sino que más bien revelan, como señalan Masson y Graf (1993), variaciones sobre una misma cuestión, opciones que se focalizan sobre los diferentes pero complementarios aspectos de los procesos involucrados en las etapas de estudio y test de ambas formas de memoria.

### 3.3.2 Múltiples sistemas de memoria

Esta es la interpretación seguida por Schacter, Tulving, Mitchell y Cooper entre los investigadores más citados. La idea de sistemas múltiples de memoria parece la más aceptada entre los especialistas del tema, apoyada por importantes evidencias experimentales en estudios de neuropsicología.

La evidencia experimental muestra que determinadas funciones de la memoria se preservan en pacientes con daño cerebral: amnesia, alzheimer, edad avanzada, paciente HM<sup>12</sup>, etc. En todos estos casos, donde la recuperación consciente de información es afectada en distintos grados, los estudios realizados muestran una normal performance en test de memoria implícita, que involucran *priming* de repetición (*repetition priming*): *priming* perceptual (*perceptual priming*), y la capacidad de aprendizaje de hábitos y destrezas o habilidades. Estos resultados sugieren la idea de que las diferencias entre memoria implícita y explícita también pueden ser entendida en términos de diferentes sistemas de memoria, localizados y asociados a diferentes estructuras cerebrales. Por sistema de memoria se entiende una colección de funciones correlativas de memoria que son administradas (*served*) por estructuras cerebrales anatómicamente distintas. Los estudios en estos pacientes también ponen de manifiesto la resistencia de la memoria implícita, lo cual ha sido interpretado en un sentido adaptativo. Al respecto señala Cooper:

“The structural description system is apparently spared when the episodic system is impaired by advancing age or certain form of brain damage. This arrangement makes adaptive sense: The structural system supports the ability to anticipate the changing structure of objects as the objects or observers move in space. Such an ability, fundamental for survival, may be less expendable than the capacity for episodic recollection of specific experiences.” Cooper, 2000.

<sup>12</sup> Histórico paciente que ha sido estudiado por más de 40 años. El 23 de agosto de 1953 William Scoville le practicó al paciente HM una resección bilateral del lóbulo temporal medio para detener sus ataques epilépticos. Como consecuencia de la operación el paciente HM experimentó un severo daño de la memoria anterógrada que aún persiste.

Algunos de los antecedentes históricos en torno de la interpretación en base a múltiples sistemas de memoria son:

**Henri Bergson (1911)**, distingue entre **memoria consciente** y **hábitos** (Schacter, 1996).

**Maine de Biran (siglo XIX)**, divide la memoria en tres subsistemas diferentes: **sistemas para ideas**, para **sentimientos** y para **hábitos** (Schacter, 1996).

**Tulving (1972)**, introduce la distinción entre **memoria episódica** y **memoria semántica** dentro de la memoria de largo plazo<sup>13</sup>. La memoria episódica nos permite recordar los incidentes personales que definen nuestra vida en forma única mientras que la memoria semántica constituye una red de conceptos, asociaciones y hechos que constituyen nuestro conocimiento general del mundo. Tulving propone también un sistema múltiple de memoria como una estructura monojerárquica, con fuertes implicaciones según Mitchell (1993) para las funciones de la memoria en relación con la edad. En este modelo la memoria episódica es un subsistema de la memoria semántica, la cual a su vez depende de la memoria de procedimientos y otros subcomponentes modulares tales como la PRS (*perceptual representation system*). Como el sistema más específico, la memoria episódica es la última en desarrollarse completamente en la infancia. Su única especialización, probablemente, la haga la más frágil, y como consecuencia de ello la primera en ser afectada por el curso del envejecimiento. En el otro extremo la memoria de procedimientos y la PRS, de más temprana aparición en el desarrollo humano, parecen más resistentes desde el comienzo, y resistentes para sobrevivir al proceso de envejecimiento (así como también a traumas y afecciones de diferente tipo, como el caso de la amnesia). "The neural Pathway that subserves episodic remembering, maturing late in the childhood and deteriorating early in old age, are not necessary for priming" (Tulving, cit. en Mitchell, 1993:173).

Uno de los patrones o leyes que surgen del modelo monojerárquico de Tulving es que un sistema inferior no puede ser dañado mientras simultáneamente permanece intacto un sistema de nivel superior. Así no es posible encontrar intacta en una persona la memoria episódica, si la memoria semántica fue dañada (Mitchell, 1993:183). Esta inteligencia de los sistemas de memoria sugieren la idea subyacente de sistema evolutivo.

**Cohen & Squire (1980)** (Masson y Graf, 1993) distinguen entre **conocimiento de cómo** (*Knowing how*) y **conocimiento de qué** (*knowing that*). El conocimiento de cómo nos permite resolver un rompecabezas o leer una palabra transformada espacialmente (como palabras reflejadas en un espejo, por ejemplo) involucrando procedimientos perceptuales y motores en un sentido similar a los procesos de Koeler. Mientras que el conocimiento de que un evento a ocurrido en un determinado momento del tiempo y en un determinado lugar, involucra otra forma de representación en memoria (*propositional*) la cual puede ser expresada verbalmente. Squire en 1986 (Masson y Graf, 1993) postula la existencia de dos sistemas de memoria independientes correspondientes a estos dos tipos de conocimientos: **memoria de procedimientos** y **memoria declarativa**. De acuerdo a este esquema, el sistema de procedimientos es preservado en los pacientes amnésicos permitiendo el normal aprendizaje de hábitos y destrezas (*skill*), mientras que el sistema declarativo es dañado, resultando afectada la performance en test de memoria explícita.

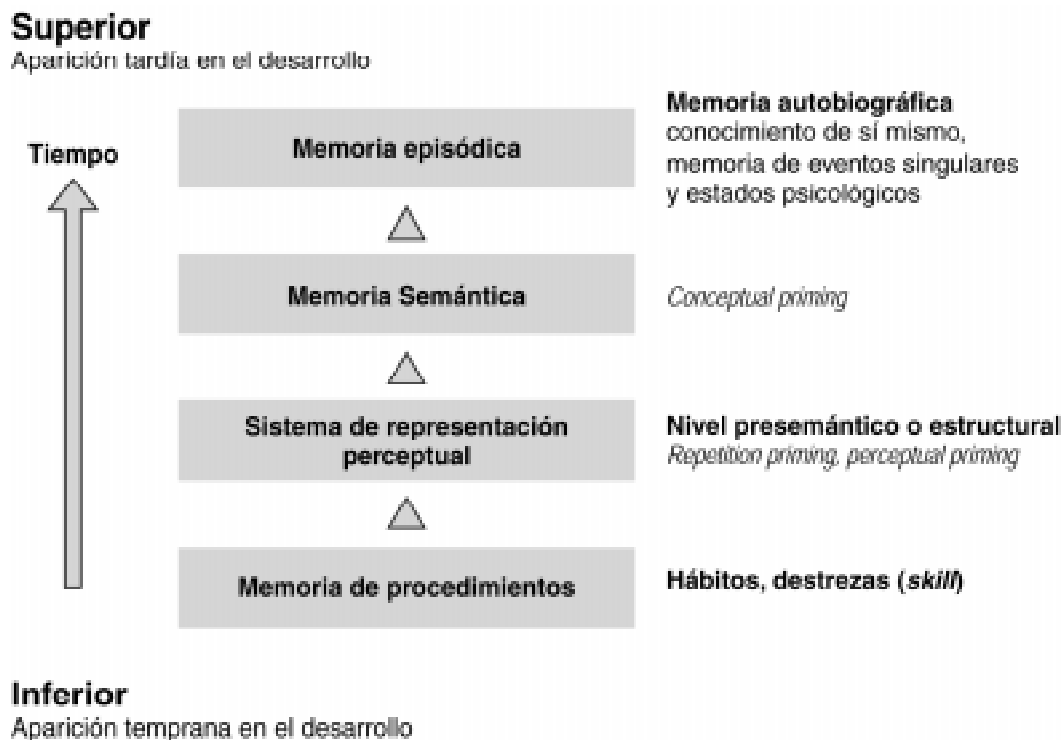
**Mishkin, Malamut & Bachevalier, 1984** distinguen en un sentido similar al anterior, entre **hábitos** y **memoria**. (Masson y Graf, 1993)

**Warrington & Weiskrantz, 1982**, hace la distinción entre **memoria semántica** (*semantic memory*) versus **mediación cognitiva** (*cognitive mediation*). (Masson y Graf, 1993).

### 3.4 Principales sistemas de memoria y su relación con la memoria implícita

La idea de múltiples sistemas de memoria como señala Roedinger (con una postura más cercana a la idea de un modelo basado en procesos cognitivos), a causado que a partir de los datos de sujetos normales

<sup>13</sup> Schacter (1996), cita en relación con esta clasificación a Tulving, E. (1972), Episodic and semantic memory, In E. Tulving & W. Donaldson (Eds.), *Organization of memory*, pp. 381-403, New York: Academic Press.



**Fig. 3.2** Esquema simplificado de la organización del sistema monojerárquico de memoria propuesto por Tulving, indicando el orden de aparición en el desarrollo y algunas de las funciones de cada subsistema, principalmente en relación con el efecto de *priming* de la memoria implícita.

y amnésicos, surga un creciente número de sistemas putativos de memoria, de modo que actualmente los investigadores se encuentran con que deben trabajar, para explicar las disociaciones observadas en los test, con al menos media docena de sistemas, pudiendo extenderse el número hasta alrededor de 25 sistemas (Roedinger III y Srinivas, 1993: 20). No obstante este comentario de tono crítico, algunas características observadas de la memoria y sobre todo aquellas relativas a su evolución con el desarrollo cognitivo, parecen responder más cercanamente a la idea de múltiples sistemas.

A continuación se describen los sistemas de memoria más importantes siguiendo a Schacter y sobre la base del sistema monojerárquico de Tulving (fig. 3.2), y en relación con el tema de memoria explícita/implícita.

**1 Memoria episódica** (sistema especializado, Sistema II): permite recordar incidentes específicos del pasado (memoria autobiográfica). Schacter y Tulving (Schacter, 1996:169) razonan que el *priming* no está relacionado con esta forma de memoria, que permitiría recordar, por ejemplo que una determinada palabra fue vista en una anterior lista de estudio, durante un test de memoria. Esto justamente es lo que no sucede cuando se produce el *priming*. Como señalan algunos autores y el mismo Schacter en algunos de sus trabajos, posibles recuerdos en la memoria episódica de la fase de estudio, en los testeos de la memoria implícita, constituyen una fuente de contaminación de la experiencia y deben ser eliminados. Justamente por este motivo son de especial interés para el estudio de la memoria implícita los pacientes con síndrome de amnesia, ya que poseen poca o ninguna memoria episódica. Los fenómenos de memoria episódica son típicamente asociados a la memoria explícita. Parkin (1993), como otros autores también señala la dificultad de construir test de memoria implícita que sean de naturaleza puramente implícita, es decir tareas que no vean beneficiada su performance por la memoria explícita, aún cuando esta exista en relación con la etapa de estudio del test.

**2 Memoria semántica:** comprende conceptos asociaciones y hechos que constituyen nuestro conocimiento general del mundo. Podría estar relacionada con el *priming* de palabras aunque no lo explica por completo. Este sistema de memoria si seguramente está involucrado en el *priming* conceptual (Schacter, 1996).

**3 Memoria perceptual o Sistema de representación perceptual.** Propuesta por Tulving y Schacter en 1990 (Schacter, 1996:184), permite identificar objetos en nuestro entorno diario y reconocer palabras familiares en una página impresa. Este sistema tiene que ver con la forma y estructura de palabras u objetos (en lo visual, aunque también actúa en relación con el resto de los sentidos, sobre todo el auditivo, actuando en forma similar), pero nada sabe acerca del significado de la palabra o el uso al que está destinado el objeto. La asociación de significados y conceptos es manejada por la memoria semántica la cual trabaja en estrecha colaboración con la PRS (*perceptual memory system*). En el *priming* perceptual en el cual participaría este sistema de memoria (Schacter, 1996:184) no se observa actividad en el hipocampo, típicamente asociado al funcionamiento de la memoria explícita, y sí cambios en el flujo sanguíneo del lóbulo occipital. Estudios de *priming* perceptual con objetos no familiares, posibles e imposibles, muestran según Schacter que el PRS guarda información de la estructura total de los objetos y que esto podría explicar por que no se observa *priming* con los objetos imposibles. Probablemente el sistema no guarda la información correspondiente al objeto imposible debido a que este no posee una estructura consistente<sup>14</sup>.

El sistema de representación perceptual, típicamente asociado a la memoria implícita en el caso de ítems, opera, según explica Schacter, mediante fragmentos o pistas (*cue*)<sup>15</sup> responsables del afloramiento o surgimiento de la información relativa contenida en la memoria implícita, proceso que se desarrolla en un plano inconsciente. Un ejemplo característico de este mecanismo es el test de completado de palabras (similar al juego del Scrabel) donde la performance en el “descubrimiento” de una palabra a partir de unas pocas letras, es mayor cuando la palabra a sido vista en una etapa previa de estudio, aún cuando la persona no recuerda el evento.

En el caso del *priming* conceptual, que como señala Schacter necesariamente debe involucrar otro u otros sistemas de memoria, también existiría un mecanismo similar. En una experiencia realizada por Devine P. y referida por Schacter (1996:190), un grupo de estudiantes norteamericanos fue expuesto a una lista de palabras, la mayoría de las cuales sugieren un estereotipo del hombre negro americano, tales como *ghetto*, *Harlem*, *basketball*, *jazz*, etc. Las palabras fueron mostradas rápidamente de modo que fueran difíciles de percibir y de ser recordadas en forma consciente. Más tarde, cuando los mismos estudiantes leyeron una historia sobre el comportamiento ambiguo de un hombre del que no se especificaba raza, mostraron una actitud más hostil hacia el personaje, que aquellos sujetos que no habían sido expuestos a la lista de palabras. Los términos relativos a la raza negra habrían actuado como disparadores (*cue*) de estereotipos culturales negativos, condicionando en forma no consciente (memoria implícita) la evaluación de la información posterior. Los mismos sujetos, no obstante, no mostraron al ser interrogados una actitud racista consciente.

Algunos autores (Parking, 1993:199) señalan que un mecanismo similar puede actuar en el reconocimiento<sup>16</sup> de la memoria explícita, donde un ítem puede ser reconocido por *perceptual fluency cues* (estos *cue* pueden ser consideradas funcionalmente equivalentes a los *cue* provenientes de la operación del PRS descritas por Schacter y sus colegas).

<sup>14</sup> Ratcliff y McKoon (1996) hacen una discusión crítica a los experimentos de Schacter en relación con objetos posibles e imposibles y concluyen que no existen razones suficientes para postular que un sistema de representación perceptual asociado a la memoria implícita pueda almacenar solo objetos posibles y no imposibles. Consideran así mismo que tanto los objetos posibles como los imposibles pueden tener efecto sobre la performance en el *priming*.

<sup>15</sup> El término *cue* en este contexto se refiere a un fragmento de la información almacenada en la memoria que actúa como una “pista” que permite recuperar los registros tanto en relación con la memoria implícita como explícita. El término aquí es no obstante utilizado principalmente en relación con el efecto de *priming*.

<sup>16</sup> **Reconocer** se refiere al hecho de estar consciente de que se ha recibido la información de referencia anteriormente pero sin saber cuando ni donde. Indica que el estímulo o información se conoce pero no así la fuente. Por otra parte **recordar** hace referencia a la plena función de la memoria explícita que recupera el qué, cuando y donde del evento anterior. Ambos aspectos no obstante se refieren a operaciones de la memoria explícita. Düzél, Tulving et al. refieren dos estados de *conscious awarnes* el recordar (*remember*) y conocer (*know*): “ De acuerdo a una teoría de la memoria humana, existen dos diferentes modos de acceso a, y dos correspondientes formas del conocimiento consciente (*conscious awareness*) de, información relativa a eventos previamente experimentados: *autonoetic* y *noetic awareness*. *Autonoetic awareness* (*remembering*) representa el modo estándar de experiencia del sistema de memoria episódica. Es el tipo de *awareness* que caracteriza el estado mental de “re-vivir” lo sucedido en el pasado personal. Este es el tipo conocido de fenómeno que experimenta toda persona sana que es capaz de “viajar hacia atrás en el tiempo”, en su propia mente. *Noetic awareness* (*knowing*) es el que acompaña la interacción individual de una persona con su medio ambiente en el presente. Cuando un individuo piensa sobre el mundo, recurre a su memoria semántica, ella está conscientemente enterada (*consciously aware*) de la relación entre su pensamiento y los aspectos del mundo que no están perceptualmente presentes en el tiempo. El sabor de la experiencia (*experiential flavor*) de los eventos experimentados personalmente en el pasado en el *noetic awareness* es diferente del *autonoetic awareness*”. (Düzél, Tulving et al., 1997:5973).



**4 Memoria de procedimientos** (Sistema I). Relativo al conocimiento de cómo hacer algo. Responsable del aprendizaje de habilidades, destrezas, hábitos: andar en bicicleta, escribir a máquina, armar un rompecabezas, leer palabras reflejadas en un espejo, etc.. Esta capacidad se conserva en pacientes con amnesia. La cuestión del aprendizaje de hábitos y destrezas (*Skill learning*) también es vinculada a la memoria implícita. Por otra parte, Schacter (1996:187), destaca que el *priming* perceptual y el aprendizaje de destrezas (*skill*) dependen de diferentes sistemas de memoria.

### 3.5 La memoria implícita en el desarrollo del niño

La idea de múltiples sistemas de memoria también está presente, como se señaló anteriormente en los esquemas propuestos por Istimina y Piaget. Por otra parte también es apoyada por la teoría de la neuropsicología acerca del desarrollo de la memoria (Masson y Graff, 1993). La mayoría de las formulaciones en el marco de esta teoría proponen que el sistema de memoria presente en el recién nacido permite solo un aprendizaje incremental limitado a la adquisición de hábitos y destrezas. Este sistema no es capaz de soportar la recolección consciente de eventos anteriores. Se asume que un sistema que se desarrolla más tarde, es el que permite la recolección consciente de eventos específicos, así como también del contexto en el cual ocurrieron. El sustrato neurológico responsable de estos cambios en el desarrollo, de acuerdo a la neuropsicología, es la formación del hipocampo. La evidencia sugiere que esta estructura se desarrolla en los humanos entre los 18 y 36 meses de edad (Shacter *et al*, 1996). Justamente los daños en el hipocampo están relacionados con el síndrome de amnesia, donde se ve afectada la recolección consciente de eventos del pasado, mientras que se preserva la capacidad de adquirir ciertas habilidades y destrezas (Squire y Zola, 1996). La amnesia infantil, por la cual individuos normales son incapaces de recordar eventos ocurridos durante sus primeros años de vida, es también consistente con este esquema (Masson y Graf, 1993).

#### 3.5.1 Investigaciones experimentales sobre el desarrollo de la memoria

En el estudio del desarrollo de la memoria en relación con la edad se distinguen dos grandes categorías desde el punto de vista metodológico: los estudios experimentales y los ecológicos o naturalistas. Dentro de la primera categoría se encuentran los estudios en torno de las diferencias de performances entre niños y adultos, mediante la realización de test o tareas, en el laboratorio. En la segunda categoría los trabajos se orientan hacia la investigación de la performance de los niños observadas en situaciones más naturales incluyendo las actividades diarias normales (Naito y Komatsu, 1993)

Partiendo de la base de que la performance de la memoria mejora con la edad tanto en términos de cantidad como de calidad, los investigadores han propuestos diversas explicaciones para las diferencias observadas en la performance de memoria debidas al desarrollo. Estas explicaciones se relacionan con diferentes aspectos que afectan dicha performance:

**Capacidad o recursos en la memoria a corto plazo** (memoria de trabajo). Inicialmente se pensó que si una tarea requiere de una determinada cantidad de recursos mentales, la performance de memoria mejorará con la edad debido a que la capacidad de procesamiento se incrementa con el desarrollo<sup>17</sup>. Más recientemente se ha modificado esta explicación, asumiendo que la capacidad de proceso no cambia con la edad, pero mientras más edad tenga el niño, más eficientemente utilizará la misma cantidad de recursos (Naito y Komatsu, 1993; Brée, 1995).

**Cambios en el uso de las estrategias mnemotécnicas.** Desarrollada durante los años 70, otras de las explicaciones del incremento de la performance de memoria con el desarrollo, se basaba en la idea de que con la edad las estrategias de codificación y recuperación se tornan más flexibles y efectivas. Recientes revisiones críticas en este sentido señalan algunos aspectos importantes a tener en cuenta. Primero, que la codificación y recuperación no son operaciones plenamente independientes, sino que están relacionadas e interactúan entre sí. Segundo, las investigaciones muestran que instrucciones dadas durante la etapa de estudio en los test de memoria, pueden facilitar el uso de estrategias mnemo-

<sup>17</sup> Naito y Komatsu (1993) citan al respecto de esta teoría a Pascual-Leone, J. (1970) A mathematical model for the transition rule in Piaget's developmental stage, *Acta Psychologica*, 32, pp. 301-345.

técnicas, en niños que no las aplicarían espontáneamente. Esto sugiere que aun los niños más pequeños podrían utilizar las estrategias mnemotécnicas más eficientemente de lo que se había pensado. Brée (1995:60) señala en sentido similar, aunque no en relación con las estrategias mnemotécnicas, que los niños son propensos al uso de analogías (que constituye también una estrategia), pudiéndose utilizar esta característica para guiarlos mediante la solución de un problema conocido para resolver otros de estructura similar. Otro factor de influencia muy importante en el uso de estrategias es la base de conocimientos, que se incrementa con la edad.

**Desarrollo de la base de conocimientos.** En este sentido se ha argumentado que el aumento de la performance de memoria con la edad puede ser atribuido al incremento en la base de conocimiento. La base de conocimiento se incrementa en el niño conforme crece, fundamentalmente a causa de que se incrementan sus experiencias. Estos conocimientos se refieren tanto a los conocimientos factuales en dominios específicos, como a los conocimientos generales del mundo. Algunas investigaciones muestran que la base de conocimientos en un dominio específico como el ajedrez, puede determinar que un niño aprenda nuevas jugadas, mejor que un adulto novicio en el juego. Esto indicaría que el conocimiento de base es un determinante crucial de la performance de memoria (Schacter, 1996). En este sentido y en lo que respecta a la participación de la memoria en el comportamiento de consumo, puede entenderse también la importancia del proceso de socialización destacado por Brée (fig. 2.2), ya que este determina el incremento de la base de conocimientos en lo relativo al consumo.

También aquí cabría pensar, que una mayor base de conocimiento en un área determinada, indica que el sujeto ha tenido una amplia experiencia en el tratamiento de un tipo específico de información. Este estado de cosas permite el desarrollo de una habilidad específica (mnemotécnica, metaconocimiento) para tratar con el tipo específico de información. Este sería el caso de quien desarrolla una habilidad asombrosa para memorizar números pero que muestra una capacidad o performance normal en relación con otro tipo de información. En este sentido cabría pensar si la mejora de performance se debe específicamente a los conocimientos de base o a las estrategias utilizadas para tratar la información. También es cierto que las estrategias mnemotécnicas utilizan en gran medida relaciones con conocimientos ya adquiridos, en cuyo caso sí es claro el beneficio de una amplia base de conocimientos. La cuestión de la base de conocimientos, aunque referida a adultos, es tratada por Schacter, en el llamado test del museo (Schacter, 1996). En el ejercicio se ve claramente que diferentes personas recuerdan de un mismo objeto (un cuadro), diferentes detalles, los cuales se relacionan con la profesión u actividad de cada uno. En este caso se ve claramente una influencia en la memoria de los conocimientos de base. Como señala Schacter, para establecer una memoria duradera de la información, esta debe ser codificada fuertemente o profundamente, asociándola significativamente con conocimientos preexistentes (Schacter, 1996:43). La experiencia diaria sugiere que algo que tiene significado será recordado más fácilmente que algo que no lo tiene. Esto indica que solamente un tipo de codificado (*encoding*) semántico promete un alto nivel de la performance de memoria, un codificado con elaboración que permita integrar la nueva información con aquello que ya es conocido (Schacter, 1996:45). Pero Schacter también habla de las destrezas desarrolladas con la práctica (*skill*), como la capacidad de ingresar en memoria nueva información de un tipo específico (p. ej. números), vinculándola con los conocimientos ya adquiridos. También considera el codificado con elaboración como un componente crítico de las estrategias que permiten mejorar la memoria (mnemotécnica) (Schacter, 1996:46). Así se ve claramente que tanto la base de conocimientos como el desarrollo y entrenamiento de estrategias específicas para el tratamiento de un tipo particular de información, benefician la performance de la memoria. Esta última cuestión se encuadra dentro del estudio de las funciones de la metamemoria.

**Metamemoria.** La metamemoria involucra tanto la habilidad de evaluar la contribución de las variables que determinan la dificultad de una tarea, como la habilidad de monitorear que es lo que uno conoce y cual es la apropiada estrategia para procesar la información. Las investigaciones en relación con el metaconocimiento han mostrado claramente que en niños pequeños, tanto el monitoreo que ellos hacen de las variables en juego y su conocimiento sobre las variables relevantes para la memoria, son mucho menos precisos que los de niños mayores y adultos. Estas evidencias indicarían que la metamemoria se desarrolla gradualmente desde la niñez a la adolescencia. Como señala Naito y Komatsu (1993), el problema con los trabajos en esta área del conocimiento (metaconocimiento) es que no están tan fuertemente relacionados con el comportamiento de la memoria, sino más bien (pareciera que) se relacionan con el problema del tratamiento de la información en general. No obstante pese a ello, la literatura al respecto, ofrecen una buena expectativa teórica acerca de la relación entre la metamemoria y la performance de la memoria.

Aún cuando existen diversos puntos de vista en relación con el desarrollo de la memoria en los niños, todas las líneas de investigación han demostrado en forma consistente que los niños mayores tienen amplias ventajas mnemotécnicas en relación con los más pequeños, sobre todo cuando la actividad de la misma requiere la participación de muchos recursos mentales, demanda estrategias sofisticadas o metamemoria, y demanda amplios conocimientos previos representados en forma accesible y utilizable.

La mayoría de los aspectos reseñados más arriba se refieren fundamentalmente a la memoria explícita. No obstante y aún bajo el modelo de sistemas de memoria, todas sus funciones, incluidas aquellas atribuidas a la memoria implícita, de un modo u otro se sustentan entre sí o están relacionadas, en el sentido de que no pueden separarse sin perder de vista algo del fenómeno que se quiere estudiar. En tal sentido muchos de los conocimientos acerca de la memoria explícita, son parte importante o sirven de punto de partida y referencia para el estudio de la performance de la memoria implícita.

### 3.6 Función de la memoria implícita y de la memoria explícita desde la perspectiva del desarrollo

Sherry y Schacter, proponen la idea de incompatibilidad funcional<sup>18</sup> (*functional incompatibility*), lo cual puede servir como un importante criterio para distinguir entre sistemas de memoria. La idea de incompatibilidad funcional supone una lógica en el proceso evolutivo: un nuevo sistema de memoria evoluciona solo cuando una incompatibilidad surge entre las propiedades de un existente sistema de memoria y las demandas poseídas por un nuevo problema del entorno.

Nelson (Naito y Komatsu, 1993) argumenta que la función básica de la memoria es proveer una guía para la acción, lo cual proporciona al organismo un soporte para la acción en el presente y predice lo que sucederá. La forma más eficiente para que un proceso adaptativo trabaje en este sentido es capturando y preservando los eventos frecuentemente repetidos, que se tornarán así familiares. La detección y preservación de invariancias a través de los episodios constituye el mecanismo central de un gradual e incremental aprendizaje de hábitos y destrezas. Esto conduce a una suave y automática ejecución, sin recolección consciente, de la correspondiente información de memoria. La memoria implícita disociada de la memoria explícita, parece corresponderse con esta expresión inconsciente de la memoria de procedimientos. En la literatura sobre el desarrollo de la memoria un sistema con tales características se corresponde con el *early system* (Schacter), la *memory in the broad sense* (Piaget & Inhelder) y el *sensorimotor procedure* (Mandler). En todos los casos se sugiere que tal sistema para la preservación inconsciente de invariancias, emerge prácticamente desde el momento del nacimiento e incluso antes (Schacter, 1996).

Baars bajo la noción de *contexts* (discutida más adelante) atribuye una función, con un sentido similar al anterior, de la memoria implícita en la actividad consciente (Baars, 1998).

Como destacan Naito y Komatsu, cercana a esta forma de preservación no consciente de procedimientos, se encuentra la representación de invariancias en los episodios preservada como conocimientos en una forma declarativa. De acuerdo con estos autores, algunos estudios naturalistas en niños pequeños de entre 2 y 3 años muestran que poseen conocimientos de eventos generalizados de su vida diaria en forma declarativa y conceptual. Este tipo de memoria tiene las características de un guión o esquema para la acción que se corresponde más con el sistema de memoria semántica que con el sistema de procedimientos, desde el punto de vista de la teoría de múltiples sistemas de memoria de la literatura de memoria en adultos (Naito y Komatsu, 1993).

Este aspecto es importante en relación con la conducta de consumo de los niños. Bree señala que los niños mayores (alrededor de 10 años) organizan una cantidad creciente de información en forma de argumentos bien contruidos que representan la secuencia de acciones a seguir para realizar una tarea determinada (Brée, 1995:70). De este modo podrá desarrollar por ejemplo, un argumento para comer en Mac Donald's a partir de las acciones siguientes: pedir los alimentos, llevarlos a la mesa, comer, devolver la bandeja.

---

<sup>18</sup> Naito y Komatsu (1993) citan al respecto del principio de incompatibilidad funcional a Sherry, D. F. & Schacter, D. L. (1987), The evolution of multiple memory system. *Psychological Review*, 94, pp. 439-454.

Este tipo de aprendizaje y la forma particular de retención en memoria que conlleva, como se señaló antes, parece evolucionar hacia formas más complejas con el desarrollo del niño, e incluso involucra consecuentemente diferentes sistemas de memoria, cada vez más especializados. La más primitiva forma de asimilación de información en forma de esquema o guión para la acción, correspondientes a mecanismos sensoriomotores y a la memoria de procedimientos, parece corresponderse con la noción de memoria implícita.

Consecuentemente con el punto de vista adaptativo estos esquemas o argumentos, que reflejan invariancias en la experiencia, en cualquiera de sus niveles, son construido para ser utilizados como guías para la acción. Piaget en relación con los esquemas sensorio motores derivados de la reacción circular, refiere el ejemplo de un niño muy pequeño que tras descubrir que tirando de las sábanas de su cama puede acercar objetos distantes del alcance de su mano, intenta la misma acción para encender la luz del cuarto. En este caso podríamos decir que no existe una generalización correcta del esquema, sino que simplemente la memoria inconsciente (memoria en sentido amplio, Piaget) ha registrado la secuencia en virtud de su invariancia (aceptando que el sistema de memoria operante se corresponde con la memoria implícita de la literatura para adultos). Más tarde en el desarrollo parecería que los niños intentan la aplicación de estos esquemas para resolver problemas guiados por analogía, de ahí que como señala Brée<sup>19</sup>, pueda aprovecharse esta característica, llevando a los niños a aplicar la solución de un problema conocido para resolver uno nuevo, cuya estructura es similar. El autor también destaca que debe prestarse atención a las transferencias negativas, ya que, como los muy pequeños, incluso a los 6 años los niños pueden utilizar historias erróneas como base de inducción.

Se cree que esta forma temprana de estructuración en memoria atraviesa una serie de etapas, caracterizadas por un nivel creciente de complejidad y abstracción en la representación de las secuencias de acontecimientos contenidos en la memoria. El primer estadio es el episódico en el sentido de que corresponde a secuencias de acontecimientos singulares sin generalización de unos a otros, el segundo es categórico donde comienzan a emerger estados generales en torno a los acontecimientos particulares, y el tercero finalmente es el hipotético, de mayor abstracción y caracterizado por la aparición de reglas de producción del tipo “sí, ...entonces” (Brée, 1995:70).

### 3.6.1 Memoria autobiográfica

En relación con el sistema de memoria episódica (memoria explícita), es particularmente de interés el tema de la memoria autobiográfica. Algunos estudios han revelado que la recuperación consciente de información, habilidad necesaria para la emergencia de la memoria autobiográfica, comienza alrededor del 6<sup>to</sup> mes<sup>20</sup> u 8<sup>vo</sup> mes de edad<sup>21</sup>. No obstante debe destacarse que la memoria consciente de episodios singulares del pasado, en los niños, no corresponde exactamente a la plena memoria autobiográfica de un adulto, sobre todo en lo que respecta a la memoria de los estados psicológicos, de aparición tardía. Desde el punto de vista evolutivo no parece que tenga demasiado valor como guía para la acción la capacidad de retener hechos singulares, de modo que este aspecto de la memoria requiere otra explicación dentro de la misma perspectiva. Nelson (Naito & Komatsu, 1993) propone que la función de la memoria episódica (autobiográfica) nos permite conversar con otros, acerca de nuestras experiencias, adquiriendo así un significado sociocultural. En correspondencia con el concepto de incompatibilidad funcional la memoria autobiográfica se desarrolla como un sistema distinto, para hacer frente a las demandas socioculturales, constituyendo así una propiedad específica de la memoria humana.

<sup>19</sup> Brée (1995:60) envía en relación a este tema a Goswami, U. (1991), Analogical reasoning: what develops? A review of research and theory, *Child Development*, n. 62, pp. 1-22.

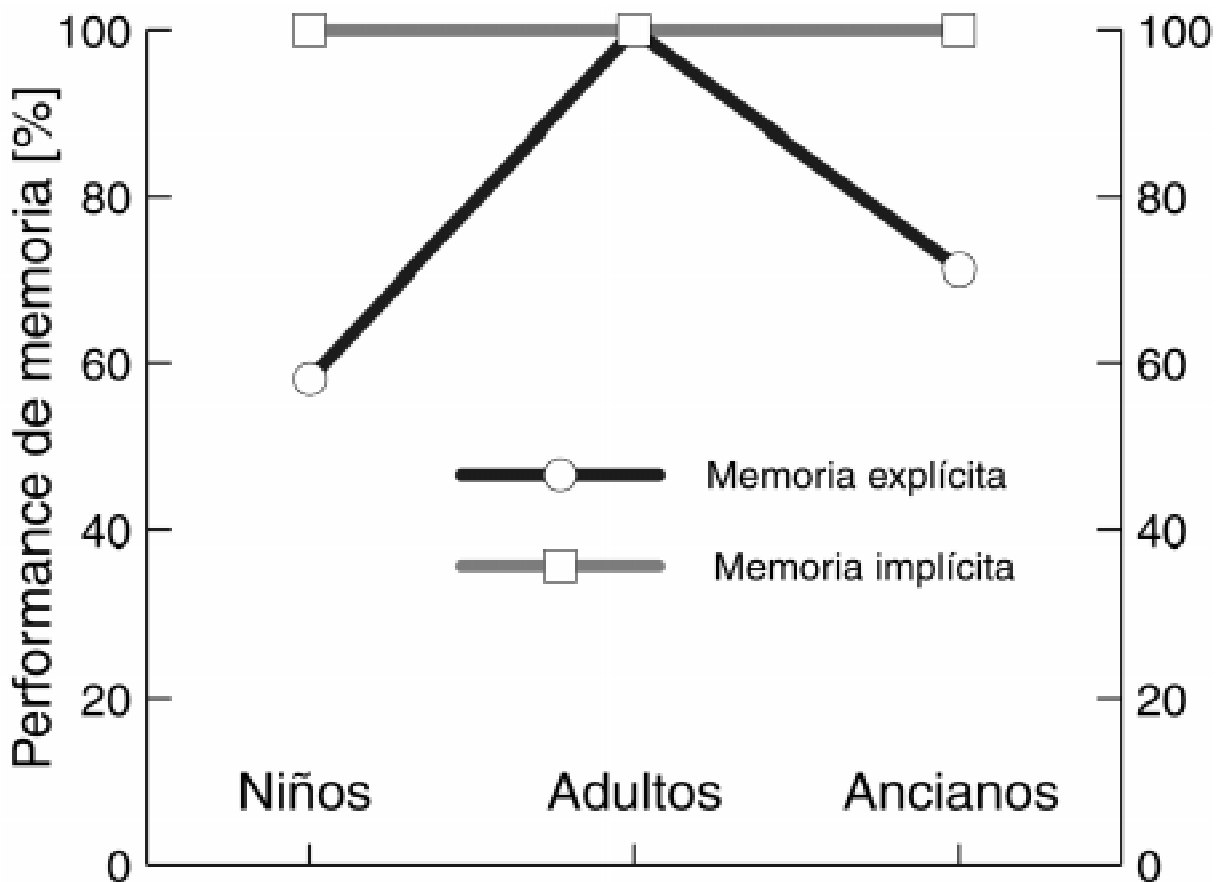
<sup>20</sup> Naito y Komatsu (1993) envían a: Mandler J. M. (1988). How to build a baby: On the development of an accessible representational system. *Cognitive Development*, 3, pp. 113-136.

<sup>21</sup> Naito y Komatsu (1993) envían a: Schacter & Moscovitch (1984). Infants, amnesics, and dissociable memory systems. In Moscovitch (Ed.), *Infant memory: Its relation to normal and pathological memory in humans and other animals*, pp. 173-216. New York: Plenum.

Desde el punto de vista de la neuropsicología el sustrato asociado al sistema de memoria que posibilita la recuperación intencional de eventos singulares del pasado y del contexto en el cual sucedieron, es el hipocampo. Por otra parte, la evidencia sugiere que esta estructura se desarrolla entre los 18 y 32 meses de edad (Masson y Graf, 1993). Respecto de la memoria implícita los resultados experimentales en torno de las áreas del cerebro activas durante el fenómeno de *priming* indican que este ocurre independientemente de la formación del hipocampo y que depende de los sistemas cerebrales involucrados en la representación perceptual de objetos y palabras (Schacter et al. 1996).

### 3.6.2 El rol funcional del *repetition priming*

*Repetition priming* (como *priming* referido a ítems o *priming* perceptual) ha sido considerado el fenómeno típico de la memoria implícita, aún cuando en la literatura para adultos, se consideran otros fenómenos de naturaleza inconsciente como el *priming* conceptual y el relativo a las habilidades (*skill*). Aún cuando no está totalmente clara la relación del fenómeno con los diferentes sistemas de memoria, Schacter sugiere que el *priming* no se relaciona con el sistema de memoria de procedimientos ni con el sistema de memoria episódica. Como ya se mencionó anteriormente y de acuerdo con la estructura de sistemas monojerárquicos (ver fig. 3.2) el responsable del *repetition priming* sería el PRS o sistema de representación perceptual (presemántico).



**Fig. 3.3** Los datos, que resumen los resultados de nueve estudios sobre la memoria de imágenes, son graficados asumiendo que la performance de memoria en un adulto es del 100 %. Por imagen se entiende estímulos no verbales de representación bidimensional. Ref.: Mitchell (1993).

Durking<sup>22</sup>, desde el punto de vista del desarrollo, sugiere que la memoria implícita puede contribuir al desarrollo del lenguaje como un estado preliminar de tratamiento de datos que permite al niño mantener un periférico y no analizado nivel de información. Esto es razonable si se tiene en cuenta que la función central del *repetition priming* es preservar la información nueva en forma no analizada. De ser así esto proporciona al sistema responsable del *priming* su propia función distinguiéndolo de otras formas de memoria en el marco del principio de incompatibilidad funcional.

La mayoría de los estudios utilizando test de preferencia de novedad muestran que la capacidad de “dar con la novedad” está presente desde el nacimiento y permanece estable durante el desarrollo (Naito y Komatsu, 1993). Una importante cuestión relacionada con esto es la de cómo los sistemas de memoria cambian cuando los niños son confrontados con información nueva inconsistente con sus estructuras actuales. En este sentido la función de la memoria implícita se relaciona con las investigaciones que tratan de dilucidar tanto los procesos de acomodación, donde las estructuras actuales se modifican con los nuevos eventos, así como también los de asimilación donde la información nueva se incorpora dentro de las estructuras existentes.

Mitchel (1993) destaca en torno de la operatoriedad de la memoria implícita, que prácticamente todos los estudios indican que presenta una performance estable a lo largo de toda la vida, mientras que, por el contrario, la memoria explícita mejora gradualmente desde la infancia hasta la adultez, para luego declinar en la vejez (ver fig. 3.3). Al menos esto muestran los test en relación con la función más claramente atribuible a la memoria implícita: el *priming perceptual*.

Hasta aquí nos hemos referido a cual puede ser la función, desde un punto de vista de adaptación al medio, que explique la aparición temprana y su estabilidad a lo largo del tiempo, del fenómeno de *priming*. Es preciso considerar, siguiendo los procesos evolutivos que suceden con la aparición de sistemas y funciones superiores de memoria, los correspondientes a la memoria episódica. De acuerdo con el punto de vista de un sistema monojerárquico de memoria el sistema responsable del *priming* se desarrolla antes que el sistema semántico y es anterior a la memoria autobiográfica, de modo que inicialmente actúa en forma independiente, pero ¿cómo se verá afectado el *priming* con el surgimiento de los procesos conscientes de la memoria?. Prácticamente todos los investigadores reconocen que los sistemas de memoria no trabajan en forma independiente sino que más bien se apoyan unos otros. Este hecho constituye justamente una de las mayores dificultades en los estudios de la memoria implícita ya que se torna sumamente difícil evitar que los mismos se contaminen por la participación de la memoria explícita. Aún así no parece seguro afirmar que la memoria implícita actúe y deba entenderse con independencia de funciones propias de los subsistemas de orden superior, como la memoria semántica. Como expresa el mismo Schacter (1996:189) el *priming* conceptual probablemente dependa de modificaciones del sistema de memoria semántica.

Las investigaciones del desarrollo de la memoria han mostrado ampliamente que la base de conocimientos semánticos es un factor crucial para explicar las diferencias de performance de la memoria explícita (Naito y Komatsu, 1993; Shacter, 1996). Naito y Komatsu teniendo en cuenta este hecho sugieren que la base de conocimientos no solo afecta la performance de la memoria explícita sino que también influencia la performance del sistema responsable del *priming*:

*Thus, the priming system initially can work independently of explicit memory system. Once semantic and autobiographical memory develop and become fully functional, however, there is the possibility that the priming system may be constrained by such higher-order system..... It appears that explicit memory performance is critically determined by what is already know. We further assume that such constraints may be applicable to phenomena associated with repetition priming. That is, existing knowledge structures seem to determine the processing operations not only in the explicit memory system but also in the priming system [p 250]...The developmental states of explicit memory may define the level at which, and the unit for which, repetition priming occurs [p 253]. (Naito y Komatsu, 1993)*

No obstante las anteriores afirmaciones los autores reconocen que su hipótesis es especulativa. Para fundamentarla recurren a un análisis más detallado de la información contenida en un episodio. Razonan que un episodio contiene más de un nivel de información, parte de la cual corresponde a la estructura de conocimientos previos, mientras que otra información aparece como nueva. En tal sentido la operación de la memoria implícita determina qué ítem será nuevo y factible de *priming*:

<sup>22</sup> Durking, K. (1989) Implicit memory and language acquisition. In S. Lewandowsky, J. C. Dunn, & K. Kirsner (Eds.), *Implicit memory: Theoretical issues*, pp. 241-257, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. (citado en Naito y Komatsu, 1993)

*There exist simultaneously different levels of information within one and the same input: some are congruent with existing knowledge structures and thus can be incorporated into them, while others are beyond them. What is novel varies according to the developmental states of existing knowledge structures... For this reason, we assume that the level at which priming units are defined may also be constrained by the developmental states of explicit declarative memory systems. Originally the priming system works to hold perceptual or structural information as it stands without any analysis. Once explicit memory systems attain their full development, they interact with the priming system in such a way that they determine what is novel at any point. What the priming system preserves at a superficially analyzed level is the novel information that is beyond current structures and thus is difficult for them to deal with. What constitutes a unit that is to be primed is not prescribed but may vary according to the developmental states of existing explicit systems. (Naito y Komatsu, 1993:251).*

En este sentido y solamente refiriéndonos a la función del *priming* como mecanismo adaptativo que permite distinguir lo nuevo, hay que señalar que la operación del sistema y el *priming* es anterior a la diferenciación (inconsciente) entre un estímulo nuevo y otro ya “visto”. Nelson (Naito y Komatsu, 1993) en relación con la memoria implícita asume que actúa como mecanismo de gatillo (*trigger*), para procesar información cuando su valor (adaptativo) aún no ha sido determinado: Si la información o ítem, se repite una x cantidad de veces en el tiempo (días, semanas), se archiva para futuro uso, si no, se desecha. También otros autores proponen el concepto de reactivación<sup>23</sup>: un simple encuentro con el remanente de una experiencia puede impedir el olvido y restablecer la performance de memoria para esa información específica, a su nivel original. En relación con la memoria explícita esto parece corresponder al fenómeno de consolidación de la hipermnesia (Schacter, 1996:82).

Finalmente cabe destacar que los conceptos anteriores en relación con las características y la función del *priming* en el desarrollo de la memoria se corresponden con los conceptos de Laszlo en torno de la “convergencia” que evidencian los sistemas evolutivos, que proceden a auto organizarse cada vez que experimentan un salto (cuántico) de un nivel jerárquico a otro superior, la expresión misma de la evolución. “El resultado de la convergencia [que ocurre, dice Laszlo, en todos los reinos de la evolución] es un sistema de nivel superior, que desatiende selectivamente muchos detalles de la dinámica de sus subsistemas y les impone un estreñimiento interno que los obliga a un modo colectivo de funcionamiento.” (Laszlo, 1987). Es claro la coincidencia entre esta interpretación y las hipótesis de Naito y Komatsu respecto de la forma en que interactúan la memoria implícita y la explícita.

---

<sup>23</sup> Naito y Komatsu (1993) citan al respecto del principio de reactivación a Rovee-Collier, C. & Hayne, H. (1987). Reactivation of infant memory: Implications for cognitive development. In H. W. Reese (Ed.), *Advances in child development and behavior*, pp. 185-238, Orlando, FL: Academic Press.

## 4. La memoria implícita y los procesos no conscientes en el tratamiento de la información

### 4.1 El sistema de procesamiento de la información

Un tema central en el estudio del comportamiento de consumo tanto de adultos como de niños es obviamente aquel que se refiere al procesamiento de la información, ya que de ello se deriva la forma particular en que los individuos se relacionan y actúan en su medio ambiente. La memoria implícita, como el resto de las funciones del cerebro están implicadas en dicho proceso y por tanto es en relación con él que deben ser tratadas, para estudiar su posible influencia en las respuestas a los estímulos de marketing. Se presenta importante en tal sentido analizar de que manera intervienen los procesos no conscientes en el tratamiento de la información en general y dentro de este marco que lugar ocupa la memoria implícita.

Desde el punto de vista del marketing, Solomon (1997:380) define el procesamiento de la información como "la adquisición de alimentación de estímulos, la manipulación de ellos para obtener significados y la aplicación de esa información para reflexionar sobre los productos o servicios". No obstante la amplitud de esta definición, Solomon como otros autores, se ocupan cuando tratan específicamente el procesamiento de la información, principalmente de aquellos aspectos que tienen que ver con la captación de los estímulos (percepción y atención) y no tanto de la actividad cognitiva subsiguiente más complejos y relativa a la resolución de problema, los procesos de la memoria, el aprendizaje, la formación de actitudes y preferencias, etc., algunos de los cuales son abordados en forma separada.

En el proceso de tratamiento de la información intervienen una serie de etapas desde la captación de los estímulos (sensaciones) hasta que el individuo elabora una respuesta a los mismos, que puede ser motora (comportamiento) o simplemente mental (pensamiento). Puede decirse que en el proceso hay una codificación de las sensaciones desde el momento en que se adquieren una representación mental (percepción); una atención por parte del individuo, cuando estas representaciones se hacen conscientes y por último un tratamiento de la información, que podríamos decir, corresponde al pensamiento propiamente dicho y que permite al individuo elaborar una respuesta a situaciones o problemas complejos o simplemente interpretar subjetivamente la información. Finalmente y como resultado de la elaboración de la información y en relación con los estímulos, el individuo toma decisiones y va formando actitudes y preferencias. En este sentido los libros de texto que se ocupan del tema específico de la conducta del consumidor separan estas cuestiones dedicando sendos capítulos a la percepción, la atención, el procesamiento de la información, el aprendizaje y la memoria, las actitudes, etc. No obstante todas estas cuestiones no operan en forma separada sino que en rigor reflejan distintos aspectos de lo que en un sentido global llamamos procesamiento de la información. El estudio de cualquiera de estos componentes con relación a situaciones reales como las que se presentan en el contexto del marketing, debe hacerse sobre la base del resultado final del proceso, es decir a partir de la respuesta del individuo a determinados estímulos, ya que no es posible realizar un seguimiento riguroso del pensamiento.

Las tres etapas mencionadas (percepción, atención, tratamiento) no necesariamente se cumplirán siempre, por lo menos plenamente. Por ejemplo, cuando la percepción es subliminal, la captación del estímulo es inconsciente y por lo tanto no hay una atención en el sentido dado más arriba. En el caso de una situación de compra que implique un bajo compromiso por parte del consumidor no habrá un tratamiento complejo de la información pudiendo hablarse en tal caso de un procesamiento sensorial de la información (Solomon, 1997). En el caso de los niños en la etapa de lactancia (hasta 11/2 o 2 años) donde no hay todavía un desarrollo cognitivo importante y por lo tanto tampoco una plena capacidad de pensamiento, la respuesta a los estímulos es perceptual es decir de naturaleza fisiológica, correspondiendo a un nivel de tratamiento de la información de preatención (Greenwald y Levitt, ver fig. 2.4).

### 4.2 Características y alcances de los procesos no conscientes

#### *El modelo de los dos canales*

En los textos de marketing, dentro del anterior esquema descriptivo del sistema de procesamiento de la información (ver fig. 4.1), no se considera en general, a excepción de la percepción subliminal, los procesos



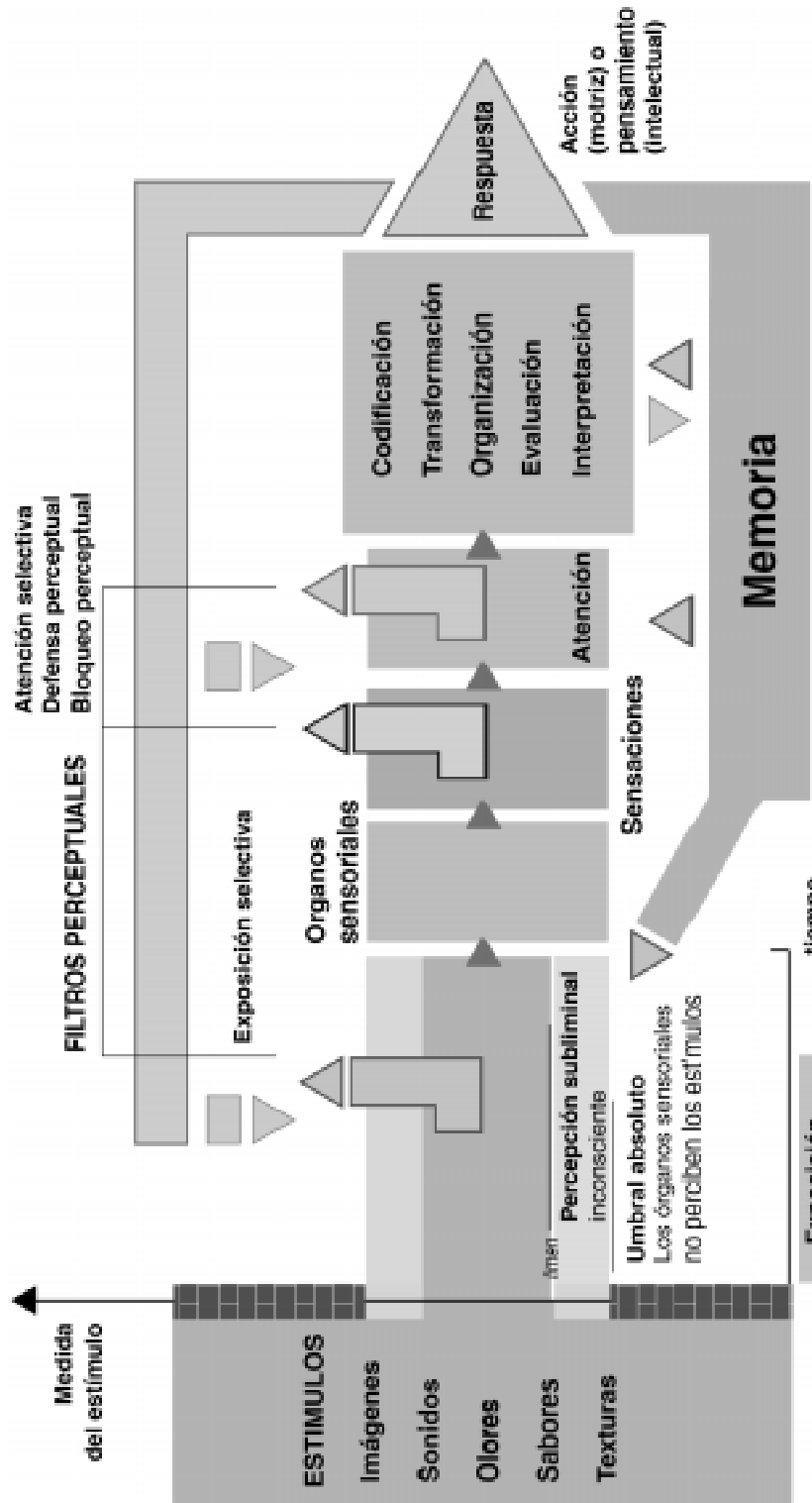


Fig. 4.1 Esquema representativo del sistema de procesamiento de la información.

no conscientes que pueden eventualmente operar. Acerca de esta cuestión Max Velmans (1991), aunque estrictamente desde el punto de vista de la psicología, hace una interesante revisión de los alcances de los procesos no conscientes en el procesamiento de la información. El autor aunque también se ocupa con mayor detalle de las cuestiones que tienen que ver con la adquisición de estímulos, discute sobre la base de evidencia experimental, la posibilidad de que muchas funciones complejas atribuidas exclusivamente al procesamiento consciente, pueden operar en forma preconsciente o no consciente.

Velmans señala que la mayoría de los estudios en este campo han estado centrado sobre dos preguntas fundamentales: (1) ¿dónde entra la consciencia en el procesamiento de la información? y (2) ¿cómo los procesos conscientes difieren de los preconscientes o inconscientes?. La búsqueda de una respuesta a estas preguntas requieren de un análisis que involucre a todos los elementos que intervienen en el procesamiento de la información, en el sentido en que señalábamos antes. De hecho el autor considera en forma integrada aspectos que comprenden entre otros la percepción de estímulos sensoriales, la utilización de la memoria y la atención.

El interés de este análisis radica en que la memoria implícita en su carácter de proceso no consciente se ve inmersa en esta dinámica sin estar muy claro los alcances e importancia que pueda tener dentro del procesamiento de la información y sus consecuencias sobre la toma de decisiones en general y particularmente en relación con las situaciones de consumo.

Como señala Velmans no es estrictamente claro que es exactamente lo que con propiedad puede llamarse consciencia. Generalmente el término se corresponde con la idea de aquello que puede ser sujeto de introspección o la noción del estar advertido (*awarenes*). Desde el punto de vista de sus funciones se la relaciona con: el tratamiento de información nueva, el análisis semántico y sintáctico, la resolución de problemas, el manejo cognitivo, el planeamiento y todas las funciones de mayor complejidad de que es capaz el cerebro humano. Tradicionalmente, señala Velmans, bajo esta concepción los procesos conscientes son considerados como voluntarios, flexibles, requeridos para el análisis de nuevos estímulos y relativos a la atención focal, mientras que a los no conscientes se los considera, inflexibles y restringidos al acceso de registros de memoria simples y bien conocidos.

Velmans, revisa la validez de las anteriores consideraciones y apoyándose en evidencia experimental, expone algunas conclusiones en torno de la forma en que la memoria participaría en el procesamiento de la información. En tal sentido, señala que, pareciera ser que los procesos conscientes a diferencia de los no conscientes o preconscientes no solo activan información de memoria relativa al estímulo, sino que también inhiben aquella información que de algún modo es irrelevante (Velmans, 1991). Mientras que los procesos no conscientes parecen activar indiscriminadamente múltiples registros de memoria, como sugieren los resultados de experiencias de *priming* con palabras de significado múltiple (*polysemic priming*). Por otra parte el acceso a memoria en forma consciente parecería ser requerido para la función de recuerdo y reconocimiento (memoria explícita), mientras que la información registrada o recuperada en forma preconsciente o no consciente no sería operable en este sentido, correspondiéndose entonces con la noción de aprendizaje implícito, en lo que se refiere al registro, y memoria implícita, en lo que se refiere a la recuperación. Estas diferencias parecen ser las únicas que surgen claramente en el intento de dilucidar en que se diferencian los procesos conscientes de los preconscientes o no conscientes en relación con la memoria, en las consideraciones de Velmans.

Sobre la base del modelo de los dos canales propuesto por Posner y Snyder<sup>24</sup> (ver figura 4.2), Velmans analiza diversos resultados experimentales concluyendo que los procesos no conscientes y preconscientes aún cuando son rápidos e involuntarios, son flexibles, en el sentido de que operan con manejo de datos (registro y recuperación en la memoria de largo plazo) y manejo cognitivo (análisis semántico y sintáctico). Cabe recordar aquí que en torno de la memoria implícita, Schacter así como otros autores, señalan que en el *priming* conceptual, seguramente se ve implicada la memoria semántica, necesaria para el análisis semántico y sintáctico. Por otra parte aunque en forma un tanto más especulativa y en relación con la pregunta de ¿dónde entran la consciencia en el procesamiento de la información?, Velmans sugiere que funciones más complejas como la resolución de problemas, la generación de ideas innovadoras, el planeamiento y el análisis de nueva información, pueden también tener lugar total o parcialmente en forma no consciente.

El modelo de los dos canales esquematizado en la fig. 4.2, un modelo más próximo a la función de percepción del sistema de procesamiento de la información, propone dos canales de entrada para los estímulos externos, el canal atendido y el no atendido. El primero se define operacionalmente en psicología

<sup>24</sup> Acerca del modelo de dos canales Velmans envía a: Posner, M.E. & Snyder C. R. R. (1975) Facilitation and inhibition in the processing of signals. In: *Attention and Performance V*. Eds. P.M.A. Rabbitt & s. Dornick. Academic Press.

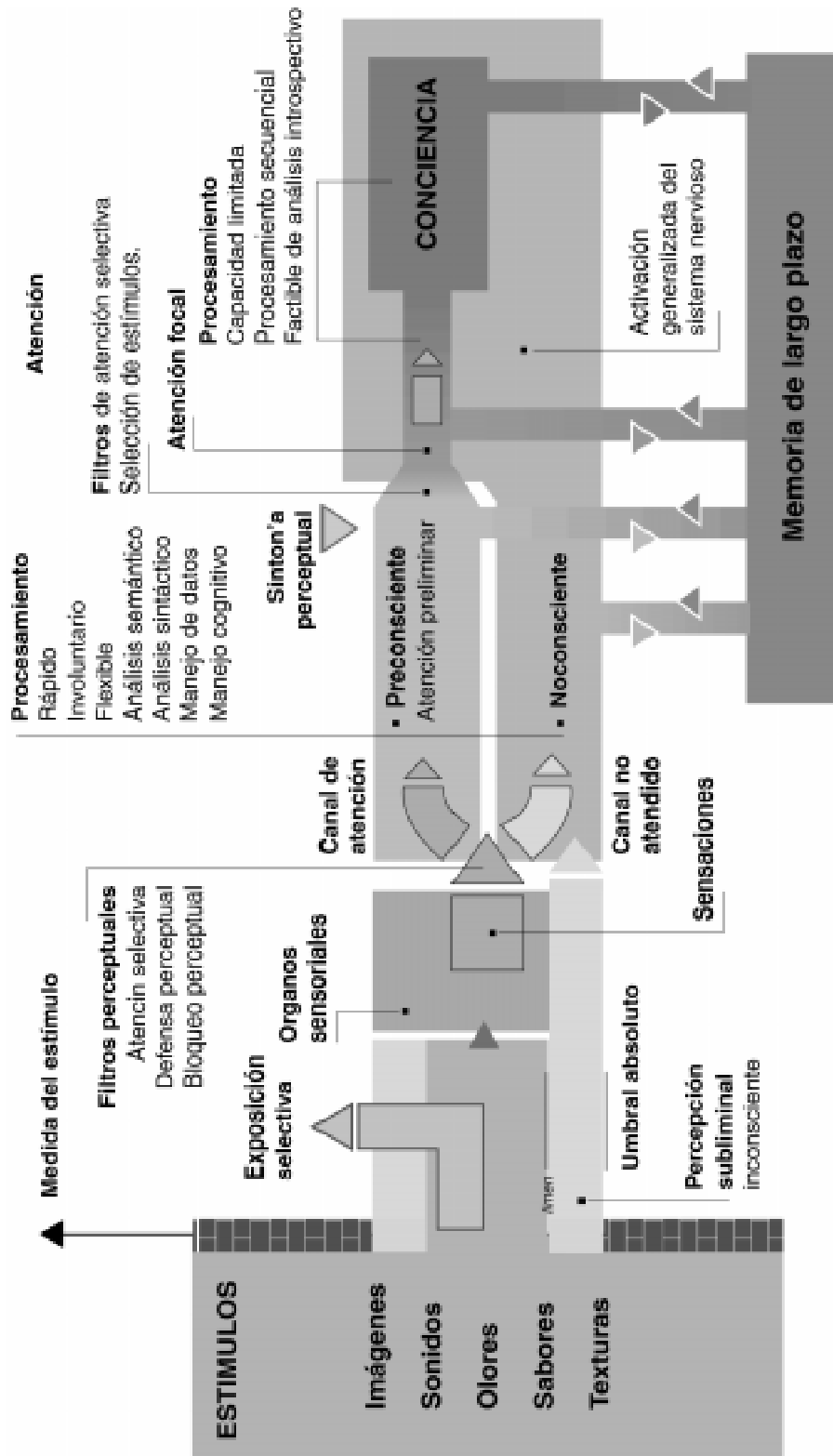
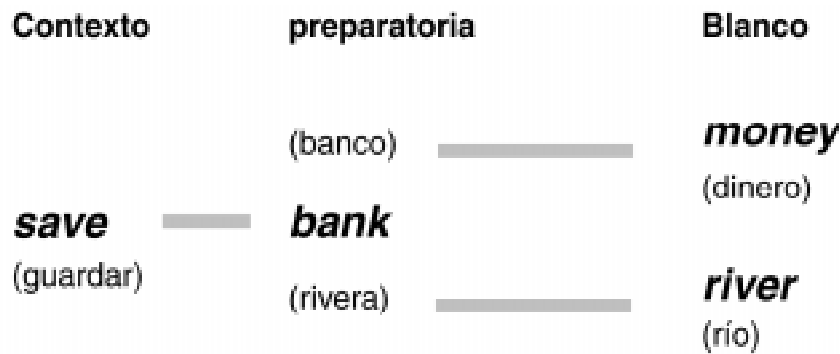


Fig. 4.2 Representación esquemática del modelo de los dos canales de Posner y Snyder (ver nota 23), construida sobre la base de la descripción de Veimans (1991)

experimental, mediante una combinación de instrucciones que llevan al sujeto a atender en una dada dirección y en forma apropiada la presentación de estímulos. El canal no atendido corresponde a los estímulos que ingresan en forma no consciente y no se refiere en este sentido solo a la percepción subliminal. Además de las características ya mencionadas del tratamiento que recibe la información en el canal no atendido (no consciente), parecería ser que este canal tiene la propiedad de producir una activación generalizada del



**Fig. 4.3** Ejemplo de secuencias de palabras utilizadas por Marcel en experiencias de *polisemantic priming*. Cita en Velmans (1991).

sistema nervioso (Velmans, 1991) lo cual podría permitir que la información que procede por este canal interactúe con los procesos conscientes (en paralelo) produciendo el efecto de *priming*. Por otra parte el modelo también plantea que inicialmente los estímulos son analizados en forma preconsciente aún en el canal atendido. Este análisis preliminar preconsciente difiere de aquel que tiene lugar en el canal no atendido solo por el hecho de que los estímulos que proceden por el canal atendido pueden ingresar en la consciencia. El análisis preconsciente de los estímulos podría ser de acuerdo con Velman fundamental para permitir la fluidez que manifiesta la producción e interpretación del lenguaje hablado, que requiere de una velocidad de recuperación de significados de los que no parece capaz la pura consciencia, como demuestran algunos estudios, que miden el tiempo requerido para que un estímulo se torne consciente.

### 4.3 El *priming* como manifestación de procesos no conscientes

El modelo de los dos canales para la primera etapa del procesamiento de la información (análisis del *imput*) proporciona un esquema que podría explicar al menos algunos aspectos del mecanismo de operación de la memoria implícita. La activación de los registros de memoria operantes en el canal no atendido y sobre todo en la etapa preconsciente del canal atendido podrían dar cuenta del efecto de *priming* relativo a la memoria implícita. De hecho Velmans considera las activaciones de registros de memoria producidas en forma no conscientes como responsables de un efecto preparatorio<sup>25</sup>. Un ejemplo de este efecto de *priming* no consciente es el caso de las experiencias con palabras de significado múltiple (*polisemantic priming*) ya mencionado. En este tipo de test se le presenta al sujeto una secuencia de tres palabras, la primera proporciona un contexto, la segunda tiene múltiples significados y la tercera cumple la función de blanco. Por ejemplo, respectivamente: “*save*” (guardar), “*bank*” (banco, rivera) y “*money*” (dinero) o “*save*”, “*bank*” y “*river*” (río). En una condición la palabra preparatoria (“*bank*”) es presentada en forma no enmascarada, durante un tiempo relativamente largo (500 ms), para asegurar un procesamiento consciente. En esta condición ocurre un *priming* selectivo (podría decirse también consciente), es decir la palabra “*bank*”, facilita la respuesta a la palabra blanco “*money*”, y no a “*river*”. La respuesta se mide pidiendo al sujeto que decida si la secuencia de letras es una palabra o no, para lo cual debe captar su significado. En otra condición la palabra preparatoria es presentada rápidamente (10 ms) y seguida de un enmascaramiento que obstaculiza (distrae) el análisis consciente del estímulo. En este último caso ocurre un *priming* no selectivo, es decir la palabra “*bank*”, facilita la identificación tanto de la palabra “*money*” como “*river*”. Velmans interpreta que estos resultados sugieren que la palabra con múltiples significados (“*bank*”) es analizada primeramente, en el canal atendido, en forma preconsciente, dando lugar a la activación de múltiples significados (banco, rivera) (análisis semántico preconsciente). Cuando opera el proceso de atención focal, un significado es seleccionado (banco) y el ingreso de la palabra en la consciencia es acompañado por la inhibición o desactivación de un significado inapropiado (señalado por la palabra de contexto “*save*”). Cuando la palabra no entra plenamente en el procesamiento consciente, la inhibición no ocurre y los múltiples significados activa-

<sup>25</sup> Velmans cita en apoyo de esta afirmación trabajos de: Chesman y Merikle (1984, 1986), Dagenbanch, et al. (1989), Forster y Davis (1984) y Marcel (1980, 1983).

dos en forma preconsciente, facilitan la identificación tanto de “*money*” como “*river*”. Este mecanismo, interpretado sobre la base del modelo de dos canales proporciona una explicación de como un estímulo puede ser analizado en forma no consciente, permanecer activo en forma no consciente y afectar la performance de un estímulo subsiguiente en forma no consciente (*priming*). En los test de memoria implícita se establecen, aunque en forma diferente, condiciones similares ya que es fundamental procurar que el estímulo preparatorio (etapa de estudio) no entre en la consciencia o permanezca enmascarado durante la etapa de test (evitando la recuperación o reconocimiento de la memoria explícita). Así el efecto de *priming* se produce cuando la performance en la tarea, como por ejemplo el reconocimiento de palabras, es afectada en estas condiciones por los estímulos recibidos durante la etapa de estudio.

#### 4.4 Los procesos metacognitivos en relación con la memoria y el aprendizaje implícitos

Otros autores también se han ocupado de investigar los posibles mecanismos no conscientes, y en particular aquellos vinculados a la memoria implícita, que podrían estar implicados e incluso dar cuenta de funciones que tradicionalmente son atribuidas a la consciencia. En relación con funciones más específicas relativas al procesamiento de la información, Reder y Schunn (1996), sostienen la tesis de que los procesos metacognitivos tienen lugar en gran medida en forma implícita.

Si bien el término metacognición no tiene en la literatura un significado preciso, los autores se refieren en tal sentido a las funciones de monitoreo y control de los procesos cognitivos. El monitoreo, podría decirse que es por definición un proceso consciente ya que se refiere a la consciencia o “visualización” del comportamiento que está teniendo lugar. No solo significa el estar advertido (*awarenes*) de cada uno de los pasos que se están siguiendo en el proceso cognitivo o motor, sino también de otras características como su duración y efectividad. Por ejemplo en una situación de compra la persona está consciente de los pasos seguidos para adquirir un producto y del resultado final del proceso: compra o no compra.

Por control de los procesos cognitivos, los autores entienden el proceso que modifica la conducta, esto es básicamente la elección de la estrategia que se seguirá para realizar una tarea. Por ejemplo en relación con una situación de consumo la persona frente a la compra de una determinada categoría de producto podrá decidir entre hacer una elección en función de precio o calidad.

Contrariamente a la consideración general asumida en la literatura, de que el monitoreo explícito es necesario para el control<sup>26</sup>, Reder y Schunn sostienen que muchos de los procesos típicamente considerados de monitoreo operan sin demasiada consciencia y que los procesos de control que afectan la elección de estrategias son frecuentemente influenciados por procesos implícitos. En otras palabras que el control de los procesos cognitivos no es alcanzado a través del monitoreo explícito sino que más bien es alcanzado mediante el aprendizaje implícito y la memoria implícita (Reder y Schunn, 1996:46). En este sentido pareciera ser que los autores atribuyen a la memoria y el aprendizaje implícito la función de sistemas subsidiario del proceso de control que en virtud de las características de aquellos, opera en forma implícita. Por otra parte no afirman que el control de los procesos cognitivos no pueda tener lugar en forma consciente, sino que destacan el hecho, sobre la base de evidencia experimental, de que en muchos casos el control de las operaciones cognitivas opera en forma no consciente.

Cabe señalar en este punto lo que los autores entienden por proceso implícito: procesos no reportables (*not reportable*), no abiertos a la inspección (*not open to inspection*) o aquellos procesos involucrados en tareas generalmente consideradas como tareas de memoria implícita (Reder y Schunn, 1996:63). Es evidente la íntima relación que surge en su análisis entre el proceso metacognitivo de control, la memoria implícita y el aprendizaje implícito.

<sup>26</sup> Reder y C. Schunn (1996:46) citan al respecto a Nelson y Narens (1994) quienes describen a las personas como “sistemas que contienen mecanismos autoreflexivos para evaluar (y reevaluar) sus progresos [monitoreo] y para cambiar los procesos en desarrollo [control]. Metcalife (1994): “la mayoría de las investigaciones concuerdan en que el sistema de memoria episódica humana requiere, para su óptimo funcionamiento, un sistema subsidiario de monitoreo y control”. También citan a Davidson, Deuser y Sternberg (1994): “la metacognición, o el conocimiento de los propios procesos cognitivos, guía el proceso de resolución de problemas y mejora la eficiencia del comportamiento orientado a un objetivo”.

Respecto de la diferencia entre memoria y el aprendizaje implícito es preciso señalar que, si bien son fenómenos que muchos autores reconocen que deben estar relacionados, por lo general son considerados en forma separada en la literatura, como si se tratara de fenómenos independientes. De hecho la memoria implícita corresponde a un fenómeno de recuperación donde un registro de memoria afecta la conducta del individuo sin que este esté advertido o haga consciente dicho registro, mientras que el aprendizaje implícito se refiere a la formación de los registros y se produce cuando el individuo aprende sin tener consciencia de ello, lo cual no significa que no pueda recordar en forma explícita los eventos particulares durante los cuales tubo lugar el aprendizaje. Una mayor claridad respecto de la forma en que los Reder y Schunn consideran la influencia del aprendizaje implícito y la memoria implícita, sobre los procesos metaconitivos, surge en relación con el análisis de las variables que afectan la elección de estrategia.

Las dos variables que afectan el proceso de control de las operaciones cognitivas son las variables intrínsecas y las extrínsecas (Reder y Schun, 1996). Las variables intrínsecas corresponden a variables contenidas en la tarea en cuestión. Por ejemplo la familiaridad con los términos utilizados en el planteo de un problema o situación, o las características de la forma particular en que es planteado el problema. Por otra parte por variables extrínsecas se entienden factores externos al problema mismo, como las estrategias que han sido utilizadas recientemente por la persona, o las experiencias previas a la exposición al problema.

Con relación a las variables intrínsecas Reder y Shunn analizan una serie de experiencias de laboratorio que evidencian un efecto de *priming* causado por instancias previas, en forma similar al producido en test de memoria implícita. En particular analizan la cuestión del rápido *feeling-of-knowing*, sobre la base de datos experimentales de Reder y Ritter, correspondiente a juicios rápidos sobre problemas aritméticos<sup>27</sup>. Los tests aritméticos son presentados como un juego, donde el sujeto debe imaginar que está compitiendo con otra persona. En tal circunstancia debe responder tan rápido como le sea posible, sobre la base de una primera impresión (rápido *feeling of knowing*), si conoce o no la respuesta a un operación aritmética sencilla, como por ejemplo:  $21+35$ . El sujeto debe responder en menos de un segundo si cree que puede recuperar (de memoria) la respuesta o si necesita calcularla. Según Reder y Schunn, las experiencias muestran que la impresión de los sujetos de conocer o no la respuesta puede ser subvertida haciendo pares de términos de las preguntas espuriamente familiares. Para testear este efecto algunos términos de las preguntas son presentados en una tarea previa nominalmente no relativa al juego aritmético (semejante a la etapa de estudio en los tests de memoria implícita). No obstante que la exposición previa a algunos términos de las preguntas incrementan la tendencia de los sujetos a pensar que conocen la respuesta, esto no influencia la habilidad de producir la respuesta correcta.

De los resultados obtenidos en este tipo de test, Reder y Schunn (1996) concluyen que el *feeling-of-knowing*, un fenómeno típicamente asociado a la metaconición: (1) es un proceso implícito, más que un proceso explícito; (2) precede y afecta la elección de la estrategia (el sujeto recupera de memoria en lugar de calcular, en el caso de ejercicios aritméticos) y (3) es influenciado exclusivamente por los términos en el planteo del problema (variables intrínsecas).

Cabe señalar que como destaca Reder la idea de que un mecanismo implícito es responsable del rápido *feeling of knowing* no es la interpretación convencional que ha sido dada al fenómeno. El *feeling of knowing* ha sido entendido más bien como un producto parcial de un primer esfuerzo de recuperación de la respuesta y no como una consecuencia de la familiaridad con algún término de la pregunta y un fenómeno anterior a cualquier esfuerzo de recuperación.

Aunque los autores no atribuyen explícitamente a la memoria implícita, la selección implícita de estrategia, las experiencias consideradas y los determinantes no consciente de los comportamientos observados se corresponden bastante estrechamente con el efecto de *priming* en los tests de memoria implícita, aunque en rigor las características de las experiencias citadas no sean las seguidas en las tareas de memoria implícita. De hecho Reder y Schunn argumentan en relación con el *feeling-of-knowing* que es el nivel de activación de los trazos de memoria [no consciente], el cual puede ser causado por un *priming* reciente o

<sup>27</sup> El trabajo experimental fue reportado, según citan los autores en Reder, L. M. & Ritter, F. E. (1992), What determines initial feeling of knowing? Familiarity with questions term, not with the answer. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition*, 9, pp. 55-72.

anterior exposición, el que dirige (*driving*) los procesos de inferencia que son usados para estos juicios [control] (Reder y Schunn, 1996:65). Es evidente la estrecha relación que surge en esta interpretación, entre la memoria implícita y el proceso metacognitivo de control, considerado como netamente implícito.

Por otra parte Reder y Schunn parecen vincular el aprendizaje implícito, con los mecanismos que afectan los procesos metacognitivos, a través del monitoreo implícito de las variables extrínsecas. Por variables extrínsecas como ya se señaló consideran cuestiones que tienen que ver con la historia de la utilización de estrategias. En este sentido los autores consideran el condicionamiento operatorio (*operant conditioning*) como el marco general para considerar la influencia de las experiencias pasadas en la elección de estrategias, una cuestión relativa a las variables extrínsecas. Aún cuando esta cuestión a sido ampliamente estudiada y existe cierta evidencia que indicaría que este tipo de influencia en la selección de estrategias es relativamente consciente (*awareness*), parecería ser que las personas son especialmente sensibles a la probabilidad de un acontecimiento previamente experimentado o a la relativa utilidad de una determinada estrategia disponible, y que tal sensibilidad no opera siempre en forma consciente (Reder y Schunn, 1996:67).

Los autores sugieren que en el contexto del modelo behaviorista de *operant condicion* la elección de estrategia frente a una dada situación podría no ser consciente, un fenómeno que responde a las características del efecto de *priming*, donde elementos de la situación enfrentada por el sujeto actuarían como disparadores de una determinada estrategia, adquirida a través de una experiencia previa.

Cabe recordar aquí que el condicionamiento operatorio o instrumental (Skinner), es la modificación de la conducta mediante el principio de recompensa o refuerzo positivo. Este tipo de condicionamiento tiene lugar cuando el comportamiento es recompensado poco a poco en el tiempo, lo cual conduce a la manifestación de enteras serie de comportamientos (aprendizaje). La ley del efecto de Thorndike establece que la conexión entre un dado estímulo y su respuesta se incrementa cuando la respuesta es seguida de un refuerzo positivo. Thorndike creía que la recompensa (consecuencia positiva del comportamiento) favorecía el aprendizaje, mientras que el castigo o refuerzo negativo lo impedía. Otra alternativa a las consecuencias del comportamiento es el efecto nulo. La ley del Ejercicio de Thorndike, establece que el vínculo estímulo-respuesta es también fortalecido por la repetición. En tal sentido, el mecanismo de condicionamiento operatorio difiere del condicionamiento clásico (Pavloviano) en que la recompensa y el castigo son contingentes, dependen de la consecuencia del comportamiento.

El hecho de que el condicionamiento operatorio pueda actuar sobre el comportamiento en forma no consciente, como sugieren Reder y Shunn, puede tener implicancias directas sobre la cuestión del comportamiento del consumidor si se tiene en cuenta que algunos autores como Foxal (1993) proponen que ciertas situaciones de consumo pueden describirse con un modelo basado en la teoría behaviorista del aprendizaje (*operant condition*). El análisis conductista que sigue el modelo propuesto por Foxal, más efectivamente, explica, controla y predice el comportamiento en lo que el llama situaciones "cerradas", es decir aquellas donde pocas o ninguna alternativa son posibles a la acción operante. Dentro de esta categoría Foxal considera por ejemplo patrones de comportamiento asociados con el juego en el casino, el consumo de aspirinas para aliviar el dolor de cabeza, la renovación de la licencia de conducir, el pago de los servicios públicos, etc.

En el caso de situaciones de consumo "abiertas", es decir donde las alternativas de comportamiento son más amplias, aún cuando no se abandona la asunción de sentido común de que el comportamiento es inevitablemente afectado por sus consecuencias, es menos factible, como señala Foxal, atribuir el comportamiento únicamente y sin ambigüedades, a los factores ambientales (variables extrínsecas en Reder y Schunn). En estas situaciones, además, es más difícil especificar los elementos de los tres términos de la contingencia (refuerzo, castigo, neutral). Dentro de la clasificación de comportamientos que responden a situaciones abiertas Foxal considera por ejemplo las conductas asociadas a, coleccionar estampillas postales, ahorrar dinero para comprar un producto específico, búsqueda y evaluación de información para la compra y uso de productos o servicios de lujo, etc.

En definitiva el planteo de Foxal propone que el consumidor enfrenta un continuo de situaciones cerradas-abiertas en las cuales el comportamiento puede ser adscripto con diferente grado de certeza empírica y objetividad a un control ambiental o externo. El grado con el cual el comportamiento refleja un control ambiental es la primer variable independiente del modelo. El modelo MBP reconoce la importancia de las conductas gobernadas por reglas (*rules-governed*), y basadas en contingencia (*contingency-based*), que es en esencia la idea encerrada en la teoría behaviorista del condicionamiento operatorio o instrumental.

Las consideraciones de Foxal ofrecen un interesante punto de partida para investigar posibles efectos de *priming* de memoria implícita en las situaciones de consumo que el autor considera pueden describirse mediante el MBP (*Behavioral Perspective Model*), es decir donde puede atribuirse en mayor grado la conducta de consumo al condicionamiento operatorio, donde, de acuerdo con Reder y Shunn, pueden operar mecanismos implícitos. Aún cuando esta cuestión parece involucrar además y fundamentalmente al aprendizaje implícito.

Volviendo a la cuestión de la naturaleza de los procesos metacognitivo, Reder y Schunn (1996) discuten una experiencia donde se analizan los juicios emitidos en relación con aseveraciones contenidas y no contenidas en una historia previamente leída. Los resultados contrastados con un grupo de control sugieren que las respuestas son fuertemente influenciadas por la historia previa, indicando una sensibilidad adaptativa de los sujetos, con la particularidad de que estos no son capaces de explicitar las desviaciones producidas. Los sujetos son incapaces de explicar las reglas que determinan la performance de sus respuestas. Los autores, relacionan en forma general estos resultados con la memoria implícita y el aprendizaje implícito, sin especificar más acerca de uno u otro, aunque la influencia de las variables extrínsecas parecieran indicar una mayor vinculación con el aprendizaje implícito.

Resultados que van en un sentido similar también han sido obtenidos por otros autores. Squire y Zola (1996), sobre la base de múltiples sistemas de memoria, discuten una serie de experiencias realizadas con pacientes que padecen amnesia severa y que por lo tanto sufren una afectación importante en la performance en test convencionales de memoria declarativa o explícita. Justamente por esta característica la memoria implícita ha sido ampliamente estudiada en pacientes con este tipo de traumas cerebrales. Squire y Zola destacan que en determinado tipo de ejercicios los sujetos con amnesia evidencian una progresiva mejora de performance equivalente a la que tiene lugar con sujetos normales. Las tareas o ejercicios donde se obtienen estos resultados son: las de aprendizaje de clasificación probabilística (*probabilistic classification learning*), aprendizaje de destrezas perceptual-motores (*perceptualmotor Skill learning*), aprendizaje gramatical artificial (*Artificial Grammar Learning*) y aprendizaje de categorías (*Category learning and Prototipo Abstraction*).

En el aprendizaje de clasificación probabilística los sujetos cumplen la función de predictores del clima y deben decidir en cada ejercicio cual de dos posibles situaciones seguirá a continuación (clima lluvioso o soleado), basados sobre una, dos o tres pistas (*cue*) que aparecen sobre una pantalla. Cada pista en forma de carta está independientemente asociada con un clima mediante un valor fijo de probabilidad, y los dos climas ocurren con la misma frecuencia. Hay cuatro posibles pistas o cartas que van apareciendo en el desarrollo del ejercicio, con probabilidades respectivas de, por ejemplo 75%, 57%, 43% y 25% de clima soleado. Así, si aparecen las cartas de valor 57% y 25%, el par representará una probabilidad del 82% de clima soleado, es decir el 82% de las veces la respuesta correcta será clima soleado. Ante cada presentación el sujeto que no conoce estas probabilidades debe responder presionando una tecla si el clima que sigue será soleado o lluvioso e inmediatamente después de la elección recibe la información de si la respuesta fue correcta o incorrecta. Los pacientes con amnesia pueden aprender a predecir correctamente el clima y con la misma rapidez que sujetos normales, aún cuando a diferencia de estos, son incapaces de responder a preguntas sobre hechos concretos en los episodios del ejercicio (memoria declarativa).

Zola y Squire también destacan el hecho de que pacientes con la enfermedad de Huntington y Parkinson no parecen ser capaces de este tipo de aprendizaje probabilístico. Estas patologías se caracterizan por un daño prominente del núcleo caudado el cual ocasiona déficit en el aprendizaje no solo de programas motores, sino también en el aprendizaje de algunos tipos de hábitos, aún cuando estos no requieran del aprendizaje de destrezas motoras. En base a estos hechos Squire y Zola concluyen que las tareas de clasificación probabilística debe ser consanguíneas con el aprendizaje de hábitos. Como se mencionó anteriormente Schacter atribuye a la memoria implícita el hecho de que pacientes que padecen amnesia conserven destrezas y hábitos, como los que pueden estar asociadas a un oficio, aún cuando son incapaces de recordar que poseen tales habilidades (Schacter, 1996). Nuevamente aquí se encuentra un punto de contacto entre la memoria implícita y el aprendizaje implícito.

Resultados similares se obtienen en los otros tests estudiados por Zola y Squire, es decir los sujetos con amnesia evidencian una performance que mejora progresivamente a medida que los tests se desarrollan, igual que en sujetos normales, aún cuando no son capaces de reportar explícitamente qué han aprendido. Sobre la base de la evidencia experimental los autores sugieren que el conocimiento [explícito o declarativo]



de un procedimiento específico (*specific trial*) no es crucial en este tipo de aprendizaje. Más aún, que los sujetos detectan invariaciones en los estímulos a través del desarrollo de los ejercicios, en forma independiente de la memoria declarativa (Squire y Zola, 1996:13518). Sobre la base de múltiples sistemas de memoria y la división fundamental que se sigue entre memoria declarativa (explícita) y memoria no declarativa (implícita), obviamente atribuyen a la segunda esta capacidad de aprendizaje.

Como ya se señaló antes estas conclusiones no pretenden sostener la idea de que los procesos metacognitivos son puramente implícitos, sino más bien señalar el hecho de que pueden operar y en gran medida lo hacen, sin que el individuo tenga la habilidad de reportar o verbalizar su naturaleza, y que en tal sentido son afectados por la memoria implícita y el aprendizaje implícito.

La tesis de Reder y Schunn, enfocada fundamentalmente sobre el proceso metacognitivo de control no se limita a sostener que la elección de estrategia de un repertorio disponible, es independiente del monitoreo explícito, sino que puede operar en forma implícita. Citando otros trabajos también sugieren la idea, muy significativa, de que el intento de hacer este proceso explícito resulta en una degradación de la performance (Reder y Schunn, 1996).

Ya el famoso neuropsicólogo Alexander Luria, en un sentido similar señaló que si bien aprender una capacidad, como el conducir correctamente un automóvil, requiere pensamiento cortical consciente, el control puede pasar luego a centros subcorticales (no consciente), cuando la capacidad está bien aprendida. Más aún sostenía que pensar conscientemente en una capacidad bien aprendida puede perturbarla. Las experiencias de Squire y Zola y de Reder y Schunn van aún más lejos y muestran que no solo la conducta puede manifestarse en forma no consciente sino que también algunos aprendizajes podrían tener lugar sin actividad consciente.

En conclusión, todos los trabajos discutidos muestran que existe numerosa evidencia experimental que sugiere que prácticamente todas las funciones atribuidas a la consciencia pueden parcial o totalmente operar en forma no consciente y particularmente estar afectadas por la memoria implícita. En torno de los procesos o mecanismos no conscientes no parecen vislumbrarse por otra parte límites precisos entre las distintas cuestiones consideradas y particularmente entre la memoria implícita y el aprendizaje implícito, en el sentido de que estas dos últimas cuestiones puedan ser atribuidas a orígenes diferentes.

#### 4.5 El manejo de estrategias cognitivas en los niños

Partiendo de la base de que la tesis de Reder y Schunn es correcta, pueden extraerse algunas conclusiones relevantes en relación con el procesamiento de la información en los niños. Es importante en este punto distinguir la elección de la estrategia de la estrategia misma. Así si un incorrecto tratamiento de la información se debe a que el niño no dispone de la estrategia correcta, es mejor en tal caso proceder con una enseñanza explícita, describir el procedimiento o estrategia. Por el contrario si el error procede de una mala elección de la estrategia, cuando el niño conoce el procedimiento correcto, entonces, podría ser más apropiada una enseñanza implícita, mostrando al niño un ejemplo de cómo se hace. En el contexto del marketing para niños, cabe recordar que una estrategia a la que se recurre con frecuencia es la de utilizar historias, procedimientos o guiones conocidos para resolver o inducir respuestas en situaciones nuevas pero análogas a aquellas conocidas, lo cual puede entenderse como una forma de enseñanza implícita.

También cabe señalar aquí que en torno de la cuestión de la utilización de estrategias mnemotécnicas, Kail (1990) destaca el hecho de que los niños más pequeños tienen dificultades para transferir espontáneamente las estrategias de aprendizaje ya aplicadas en determinadas situaciones, a nuevas tareas de aprendizaje que son esencialmente idénticas en estructura. En niños de quinto y sexto grado es necesario decirles que el método es también apropiado para la nueva tarea (Kail, 1990:30). Esta característica observable en los niños sugiere cierta dificultad en la operación metacognitiva de control (elección de estrategia). Teniendo en cuenta que la evidencia experimental sugiere que la performance de la memoria implícita es prácticamente igual en niños que en adulto cabría esperar que no existieran diferencias de performance en los mecanismos cognitivos si estos pueden operar exclusivamente en forma implícita, siendo relativos a la memoria y el aprendizaje implícito. Es probable en tal sentido que si bien las operaciones metacognitivas puedan operar en forma implícita como señalan Reder y Schunn, se apoyen también en mecanismos conscientes o explícitos. Así la dificultad en la transferencia de estrategias evidentes en niños pequeños podrían

ser consecuencia de la poca flexibilidad que caracteriza al efecto de *priming* de la memoria implícita y la baja performance de la memoria explícita. De hecho una característica del efecto de *priming* de la memoria implícita es que requiere condiciones muy próximas o similares entre el evento de estudio y la tarea o test que se espera sea afectada por el efecto de *priming*. Cabe recordar que esta particularidad del fenómeno ha sido mejor explicada, como ya se mencionó anteriormente, mediante el modelo de TAP, que siguiendo la idea de múltiples sistemas de memoria de la neuropsicología.

Schacter también señala esta aparente rigidez de la memoria implícita cuando describe un método de enseñanza desarrollado por él, basado sobre las características de operación de la memoria implícita, que permitió enseñar conceptos de informática a una mujer adulta con un profundo síndrome de amnesia. El método aunque permitió a la mujer aprender una gran cantidad de definiciones, resultó en un conocimiento poco flexible, ya que la mujer no fue capaz de establecer la conexión entre la palabra y su definición, cuando esta última era estructurada, manteniendo el sentido, de forma diferente a como había sido aprendida. Schacter concluye de ello que “el *priming* que permite aprender a los pacientes amnésicos parece estar más arraigado en la percepción que en la comprensión”<sup>28</sup>. La falta de flexibilidad de la memoria implícita ha sido también señalada por otros autores: Zola y Squire (1996) en relación con el aprendizaje de clasificación probabilística; Lockhart y Blackburn (1993) en relación con la resolución de problemas; Macaulay, Ryan y Eich (1993) en relación con el *priming* de estados emocionales.

#### 4.6 Los procesos no conscientes en el juicio bajo incerteza

En el marco de la teoría de las decisiones, también ha sido ampliamente reconocido y estudiado el hecho de que todos utilizamos “atajos cognitivos” más o menos implícitos para resolver o tratar la complejidad inherente a la mayoría de las decisiones, una cuestión sin duda relativa a los mecanismos no conscientes en el procesamiento de la información. Esta particularidad del funcionamiento de la mente humana ha sido puesta en evidencia principalmente a partir de los trabajos de Kahneman y Tversky (1998). El interés de este campo de estudio radica en el hecho de que existen numerosas situaciones y problemas en donde esta forma particular de razonamiento nos conduce prácticamente a todos sin excepción, a cometer los mismos errores de juicio. La utilidad de poner en evidencia estos “errores” es obvia si se tiene en cuenta las consecuencias de las decisiones que se toman en el ámbito de la medicina, los negocios o las cuestiones legales, algunas de las áreas de estudio de mayor interés en relación con los juicios bajo incerteza. Bajo este contexto también han sido consideradas las decisiones relativas al consumo (Lilien, Kotler y Moorthy, 1992)

Estos descubrimientos van claramente en el mismo sentido discutido anteriormente, y apoyan la idea de que en general la inteligencia humana considerada fundamentalmente racional y consciente, no opera siempre en el sentido de la lógica formal y se apoya fuertemente en procesos no conscientes. El énfasis puesto sobre aquellas situaciones específicas en donde se comete un error de juicio, generalmente bajo la forma de la heurística o el *bias*, hace pensar en una “defecto” más que en una función valiosa y superior de la inteligencia humana. En este contexto Piattini Palmarini habla de la necesidad de una “higiene mental” y califica estos mecanismos como “una herencia de la evolución de nuestra especie...[que] tal vez fueron extraordinariamente útiles en épocas remotas, pero [que] desde hace mucho tiempo no son más que una carga” (Piattini Palmarini, 1995:18). Sin embargo todos los trabajos discutidos hasta aquí sobre mecanismos no conscientes en el procesamiento de la información, dejan entrever que lejos de tratarse de un defecto que puede superarse, constituyen una característica propia, con pleno sentido y esencial de las funciones superiores de la inteligencia humana.

En las secciones a continuación se tratarán siguiendo con el tema dos aspectos que requieren consideración especial y que se relacionan estrechamente con la problemática del comportamiento del consumidor: la memoria implícita en la resolución de problemas y la relación entre memoria implícita y afectividad.

<sup>28</sup> “The priming that allowed amnesic patients to learn seemed to be rooted more in perception than in comprehension”.(Schacter, 1996:91).

## 5. Resolución de problemas

### 5.1 Acerca de la resolución de problemas y los procesos no conscientes

El procesamiento de la información en relación con el comportamiento de consumo, ha sido muchas veces interpretada como una actividad dirigida a la resolución de un problema (Lambin, 1995), un tema que también ha sido abordado en relación con la memoria implícita. Esta equiparación de la situación del consumidor con la resolución de un problema parece más que aceptable si se tiene en cuenta definiciones como las de Anderson quien considera la resolución de problemas como cualquier secuencia de operaciones cognitivas dirigidas a un objetivo ("any goal-directed sequence of cognitive operations"<sup>29</sup>). Más específicamente Funke y Frensch (1995) definen lo que ellos llaman resolución de problemas complejos como la actividad de superación de barreras complejas, dinámicas y poco transparentes entre un estado dado y un estado objetivo deseado, por medio de múltiples etapas de actividades comportamentales y/o cognitivas.

CPS [Complex Problem Solving] occurs to overcome barriers between a given state and a desired goal state by means of behavioral and/or cognitive, multi-step activities. The given state, goal state, and barriers between given state and goal state are complex, change dynamically during problem solving, and are intransparent. The exact properties of the given state, goal state, and barriers are unknown to the solver at the outset. CPS implies the efficient interaction between a solver and the situational requirements of the task, and involves a solver's cognitive, emotional, personal, and social abilities and knowledge. (Funke y Frensch, 1995).

Si bien es cierto que muchas situaciones que se desarrollan dentro de la esfera del consumo corresponden a problemas simples, como las compras rutinarias en un supermercado, muchas otras requieren un considerable esfuerzo mental y se equiparan a las características de la anterior definición. Planear las vacaciones, considerar gastos y ahorros en función de los ingresos o la compra de una casa, son algunos ejemplos de actividades que se presentan con las características de problemas complejos, involucrando una gran variedad de procesos cognitivos y comportamentales que se desarrollan en diferentes etapas, y a su vez se ven afectadas por factores tales como experiencias previas, situación actual (económica, familiar, perspectivas futuras, etc.), influencia de otras personas, incertidumbre, etc.

En el caso de los niños estas consideraciones de complejidad son igualmente válidas aún cuando desde un punto de vista objetivo las situaciones que comúnmente enfrentan puedan parecer simples. Como señala Funke la complejidad de un problema no es una cuestión de la tarea en sí misma sino de la relación entre la tarea y quien resuelve, de allí que llame a la anterior definición de CPS, una "*gap definition*".

A complex problem is not defined by task features, but rather by the interaction between task requirements and solver, that is, by the interaction between task characteristics and person characteristics. Gap definitions, in general, imply that the same task may constitute a problem for one solver, but not for another, whereas "task" oriented definitions assume that a given task either constitutes, or does not constitute, a problem for all solvers. (Funke y Frensch, 1995).

Una determinada situación que para un adulto puede presentarse como un problema simple puede no serlo para un niño ya sea porque presenta para él una situación novedosa y/o compleja, teniendo en cuenta la falta de experiencias y las limitaciones propias de su desarrollo cognitivo.

En estos términos se entiende entonces que un problema real como el que plantean muchas situaciones de consumo puede enfrentar al individuo con escenarios o tareas novedosas, complejidad, dinámica de cambio, falta de transparencia, incertidumbre, etc. Resolver o encontrar una respuesta satisfactoria a tales situaciones requiere en general que el individuo realice múltiples operaciones cognitivas y comportamentales y que sea capaz de anticipar que sucederá en el tiempo y cuales serán los efectos de sus acciones potenciales. Capacidades semejantes difícilmente puedan ser manejadas sin la intervención de procesos conscientes. En tal sentido y refiriéndose a la función de la consciencia en la resolución de problemas, Mandler dice:

The search for problem solution and the search for memorial targets (as in recall) typically have a conscious counterpart, frequently expressed in introspective protocols. What appear in consciousness in these tasks are exactly those points in the course of the search when steps toward the solution have been taken and a choice point has been reached at which

<sup>29</sup> Funke y French (1995) envían a Anderson, J. R. (1980). *Cognitive psychology and its implications*, New York: W. H. Freeman and Company, p. 257.

the immediate nextstep are not obvious. At that point the current state of world is reflected in consciousness. That state reflects the progress toward the goal as well as some of the possible steps that could be taken next. A conscious state is constructed that responds to those aspects of the current search that do (partially and often inadequately) respond to the goal of the search. Consciousness at these points truly depicts waystations towards solutions and serves to restrict and focus subsequent pathways by selectively activating those that are currently within the conscious constructions. (Mandler, 1985:77).

Mandler en este punto atribuye a la consciencia una cierta “eficacia causal”, asumiendo que los eventos representados en la consciencia también activan estructuras subyacentes relevantes. Así las posibles alternativas, elecciones e hipótesis en competencia que han sido representadas en la consciencia reciben una activación adicional siendo destacadas de otras. Dada la capacidad limitada de la consciencia, combinada con la selección intencional de estados conscientes, muy pocos candidatos preconscientes, sigue diciendo Mandler, alcanzarán esta activación adicional mediada por la consciencia. “Como un resultado de ello, los pensamientos y acciones, en ocasiones subsecuentes harán uso de aquellas estructuras preconscientes que son seleccionadas como las que mejor responden a las actuales demandas e intenciones. Cada vez que las estructuras son usadas para una construcción consciente recibirán activación adicional y tendrán que ser aquellas seleccionadas para el asunto actual. En contraste, las alternativas que fueron candidatas para los pensamientos conscientes de acción, pero no fueron seleccionadas, serán relegadas a una relativamente baja probabilidad de selección en ocasiones subsecuentes.” (Mandler, 1985:76).

Así mismo señala Mandler que algunos de los fenómenos atribuidos a la memoria implícita (como el *priming* perceptual, la preservación de funciones en la amnesia) o heurísticas como la *availability* descrita por Kahneman y Tversky (1998), son evidencias de este efecto general de la consciencia.

Para comprender la anterior interpretación de la función de la consciencia y su posible entrecruzamiento con efectos como el de *priming* de la memoria implícita es importante destacar que Mandler asume que la activación, a la que hace referencia permanentemente, es necesaria pero no suficiente para la construcción consciente y que tal activación depende en parte de las construcciones conscientes previas (“I assume that activation is necessary but not sufficient for conscious constructions and that activation depends in part on prior conscious constructions.” (Mandler, 1985:77). Más adelante y refiriéndose nuevamente a la resolución de problemas sostiene que:

... these underlying processes are themselves activated by the contents of the conscious states that are used as the primary evidence of the solution process. In that sense introspective statements [conscientes] are the tip of the iceberg, waystations that themselves need to be seen as having a causal role. (Mandler, 1985:78).

Aún cuando parece clara la primacía de la consciencia en el pensamiento y la acción dirigidos en función de un objetivo como en la resolución de problemas complejos, ello no significa que algunos aspectos de la compleja dinámica resolutoria que opera en el individuo no puedan ser influenciados, sesgados o parcialmente dirigidos por proceso implícito como el *priming* de memoria implícita. Mandler deja entrever esta posibilidad al asemejar el proceso a icebergs que ocultan su verdadera dimensión bajo la superficie. De hecho la interpretación de Mandler no niega los mecanismos atribuidos a la memoria implícita pero tampoco los explica completamente, si se tiene en cuenta que el fenómeno de *priming* de la memoria implícita se caracteriza porque un determinado contenido de memoria afecta las respuestas del individuo (performance) sin formar parte de una construcción consciente.

## 5.2 Dificultades conceptuales y procedimentales en la resolución de problemas

La investigación experimental realizada en torno de la resolución de problemas en general responde principalmente a condiciones de laboratorio y problemas relativamente simples en el sentido de que demandan una única tarea o tienen solución óptima. El estudio de los posibles efectos de la memoria implícita en el proceso de resolución también ha sido estudiado con relación a estos mismos problemas, algunos de los cuales son clásicos, como el de radiación de Duncker o la torre de Hanoi (discutidos más adelante). A pesar de la simplicidad de muchos de estos problemas, no obstante, es posible a partir de su estudio inferir al menos algunas cuestiones en torno a los problemas más complejos que en última instancia pueden considerarse como un encadenamiento de procesos o problemas intermedios simples.

En relación con esta cuestión, Lockhart y Blackburn (1993), estudian la influencia de la memoria implícita sobre dos tipos básicos de dificultades en la resolución de problemas: el acceso conceptual y la elabora-

ción de procedimientos.

**El acceso conceptual**, más relativo a las consideraciones de Reder Schunn sobre los procesos meta-cognitivos, se refiere al proceso de recuperación de memoria que lleva a la activación de representaciones cognitivas existentes, que son esenciales para alcanzar la solución de un problema dado. Así cuando se presenta este tipo de dificultad el aspecto crucial es ligar el problema con el procedimiento, el concepto o la representación cognitiva adecuada para resolverlo. Por representaciones cognitivas deben entenderse un conjunto de elementos que sirven para organizar la experiencia y que se utilizan para hacer inferencias o responder a cuestiones o preguntas (Lockhard y Blackburn, 1993). En este sentido no solo se está considerando a los sistemas de producción<sup>30</sup>, como procedimientos preexistentes, sino también conceptos simples como significados de palabras, o más complejos como guiones, estructuras, esquemas o redes de conexiones de todo tipo.

La cuestión en relación con el acceso conceptual estriba en que, cuando estas representaciones existen en la memoria de largo plazo como procedimientos organizados y la persona es confrontada con un problema para el cual estas representaciones son relevantes, es su activación y no su adquisición o construcción lo que se presenta como crítico (Lockhard y Blackburn, 1993:96). Una palabra o el concepto asociado con la misma pueden ser suficientes para resolver un problema. Schacter da un ejemplo de problema dentro de esta categoría, que consiste en hallar el sentido de la siguiente afirmación: “el almiar fue importante debido a que la tela flameó”<sup>31</sup>. Difícilmente encontramos un significado para esta oración, pero basta la palabra “paracaídas” para que entendamos de que se trata. Lockhard y Blackburn citan un ejemplo similar: “John arrojó la roca al lago donde permaneció sobre la superficie por dos meses, antes de sumergirse hasta el fondo, a veinte pies de profundidad”<sup>32</sup>; en este caso la palabra “hielo” o “congelado” inmediatamente da sentido a la oración.

Dentro de esta categoría de problemas están incluidos los de intuición (*insight*) o Aha!. Ejemplos de este tipo de dificultad en la resolución de problemas son los juegos de ingenio como las adivinanzas o los ejercicios al estilo DeBono del pensamiento lateral<sup>33</sup>, que se construyen sobre la base de un bloqueo al acceso conceptual inmediato.

Los **problemas de elaboración de procedimiento** a diferencia de los de acceso conceptual son transparentes desde el punto de vista conceptual, es decir presentan muy poca o ninguna dificultad de acceso conceptual. En este tipo de problemas la dificultad está en el ensamblaje de procedimientos conocidos que es preciso hacer para llegar a la solución, dando lugar o generando nuevos esquemas de procedimiento. Algunos ejemplos típicos de este tipo de problemas son la Torres de Hanoi y la criptoaritmética.

Una característica de algunos problemas específicos de este tipo es que con la práctica pueden tornarse en una cuestión de habilidad o destreza más que de resolución de problemas. Es decir con la ejercitación el nuevo esquema de solución se aprende y pasa a formar parte del conjunto de procedimientos conocidos. Este sería el caso según Lockhard y Blackburn de los “problemas” tradicionales de aritmética.

### 5.3 Las dificultades procedimentales en los niños

En los problemas de dificultad procedimental, es fundamental la capacidad del individuo para generar nuevos procedimientos o modificar los ya conocidos. En el caso de los niños este tipo de dificultades y su relación con las carencias propias de su desarrollo cognitivo, puede analizarse desde la óptica del modelo descripto por Brée y propuesto por Klahr y Wallace<sup>34</sup>, basado sobre el concepto de sistemas de producción

<sup>30</sup> En psicología cognitiva un sistemas de producción coresponde a una proposición condicional del tipo: “si se satisface A podrá realizarse la condición B”, Klahr (1987).

<sup>31</sup> “the haystack was important because the cloth ripped”, Schacter (1996:189).

<sup>32</sup> “John threw the rock far out into de lake where it rested on the surface for two months before sinking to de bottom 20 feet below”, Lockhard y Blackburn (1993:96).

<sup>33</sup> De Bono, E. (1994). *El pensamiento lateral*, Editorial Paidós.

<sup>34</sup> Brée (1995) envía Klahr, D. y Wallace, J. C. (1972). Class inclusion process, en *Information Procesing in Children*, edición a cargo de S. Farnham-Diggory después del séptimo simposio sobre el conocimiento patrocinado por la Universidad Carnegie-Mellon, New York. (1976) *Cognitive Development: an Information-Processing View*, Hillsdalle, Erlbaum, 1976.

y transiciones. De acuerdo con las consideraciones de Lockhard y Blackburn, parecen ser estos conceptos los que juegan un papel fundamental en la resolución de lo que consideran problemas con dificultad procedimental. Las reglas de producción en la concepción de Klahr (1987), corresponden a estructuras o procedimientos de tipo deductivos como la proposición condicional “si la condición A se satisface, entonces se podrá realizar la tarea B”; las transiciones por su parte corresponden al desarrollo de nuevas reglas de producción o a la modificación de las actuales (Brée, 1995:65).

Siguiendo la descripción de Brée, el modelo de Klahr y Wallace parte de la base de que el niño frente a una tarea que se le presenta construirá por ensamblaje, utilizando el repertorio de procesos básicos de que dispone, un procedimiento suficiente para satisfacer el requerimiento de la tarea y que a la vez le permita ejecutarlo. De este modo a partir de una cantidad limitada de experiencias de base el niño podrá construir operaciones de nivel superior. Esta práctica irá a su vez incrementando y diversificando, en un proceso de aprendizaje, su propia reserva de conocimientos, haciéndolo cada vez más apto para afrontar y resolver en forma pertinente cualquier especie de problemas. En este punto y en relación con la realización de una tarea simple, como puede ser el comportamiento en consumo, pueden presentarse dificultades debidas a carencias de producción, es decir el niño puede no disponer de los procedimientos necesarios, para llevar la tarea a buen término. En estos casos los niños podrán si se les guía aplicar, desde una óptica de aprendizaje, la estrategia nueva para resolver la situación a que se enfrentan (Brée, 1995:65). Así, como señala Grunert<sup>35</sup> un niño que solo tenga producciones de “peticiones de compra”, necesitará de una persona mayor para que actúe por él en el comercio o lo guíe en la operación definitiva, de igual modo si solo se presentan en el niño producciones de “compra” y ningunas o escasas de “búsqueda de información”, requerirá de una guía, ya que no podrá controlar el comportamiento del proveedor.

Aquí podría decirse que se presenta un primer tipo de dificultad de procedimiento ya sea porque el niño no posee en su repertorio los procedimientos que requiere el problema o la tarea en un sentido general (carencias de producción) o bien, como en los caso considerado por Lockhard y Blackburn en adultos, porque el ensamblaje de procedimientos conocidos para generar un nuevo procedimiento es demasiado complejo, tornándose en un impedimento para hallar la solución (en los niños carencias transicionales). En el contexto del comportamiento de consumo de los niños podría decirse que los “problemas” que se les presentan son desde una perspectiva objetiva relativamente simple, con lo cual podrían ser más relevante las carencias de producción que la dificultad para ensamblar procedimientos conocidos.

Siguiendo con el modelo de Klahr y Wallace, Siegler<sup>36</sup> señala, ya en relación con lo que podría considerarse una tarea más compleja como la resolución de un verdadero problema en el sentido descrito por Lockhard y Blackburn, que frente a situaciones nuevas o a la que no puede anticipar una solución, el niño procederá en forma iterativa. Ejecutará una tras otra todas las estrategias de respuesta posible disponibles en su repertorio, evaluando el éxito o fracaso resultante. Esto que en sí mismo es una estrategia le permitirá en la medida del éxito incorporar en él las que sean pertinentes para la tarea. En este contexto además de las carencias de producción que pueden afectar su performance, pueden también tornarse manifiestas las carencias de transición que le impedirían al niño generar nuevos sistemas de producción o modificar los existentes si estos no son suficientes para resolver el problema presentado.

La calidad de los sistemas de producción en general<sup>37</sup> va a depender en buena medida de la capacidad de los niños de organizar la información en memoria, la cual alcanza su pleno desarrollo o “tono fino”, a una edad cercana a la adolescencia (Kail, 1990). En general las carencias de producción y transicionales que presentan los niños y que serán superadas con el completo desarrollo cognitivo, podrían tornar lo que para un adulto se presenta como una tarea simple en el comportamiento de consumo, en una verdadera cuestión de resolución de problema con dificultad procedimental para el niño, con las características descritas por Lockhard y Blackburn.

<sup>35</sup> Grunert, K. (1986). Television advertising, product preferences and consumer socialisation: a German perspective, *Commercial Television and European Children*, Ward, T. Robertson y R. Brown (Eds.), Gowuer Publishing Company. (Citado por Brée, 1995).

<sup>36</sup> Brée envía a: Siegler, R. S. (1976). Cognition, instruction, development, and individual differences, *Cognitive Psychology*, n.4. (1983) Information Processing approaches to development, *Handbook of Child Psychology*, P. H. Musen (Ed.).

<sup>37</sup> La operaciones de transiciones, responden en el esquema de Klahr a uno de los niveles de los sistemas de producción, el encargado de la modificación de los sistemas de producción ya existentes o de la emergencia de nuevos sistemas.

#### 5.4 La memoria implícita en la resolución de problemas

Más allá de la complicación adicional que presenta el estudio de la resolución de problemas, debido a las carencias propias del desarrollo cognitivo del niño, el análisis de esta cuestión presenta además dos aristas diferentes. Por un lado la cuestión de los procedimientos en la resolución de problemas desde el punto de vista de la memoria explícita y por otro lado la misma cuestión desde el punto de vista de la memoria implícita o el aprendizaje implícito. Las conclusiones o resultados en un contexto pueden no ser trasladables al otro, si se tiene en cuenta que la performance de la memoria explícita es superior en los adultos en relación con los niños, mientras que la evidencia experimental indica que no sucede lo mismo con la memoria implícita que muestra una performance constante a lo largo de toda la vida (Mitchell, 1993; Naito y Komatsu, 1993).

En este sentido también cabe señalar que la mayoría de los estudios en relación con la resolución de problemas, como destacan Lockhard y Blackburn (1993), abordan la cuestión desde el punto de vista de la memoria explícita o al menos son muy pocos los resultados en estudios que procuran separar la contribución que en la resolución de problemas aporta cada forma de memoria.

Es preciso también considerar que bajo situaciones más reales que las de laboratorio, pueden presentarse simultáneamente dificultades de acceso conceptual y de elaboración procedimental. Por otra parte en relación con el estudio de los mecanismos implícitos no conscientes, la dificultad intrínseca de los problemas que requieren elaboración procedimental parece indicar como sostienen Lockard y Blackbourn (1993:103) que es más relativa a la cuestión del aprendizaje implícito que a la memoria implícita, en relación con los procesos no conscientes. El estudio de la memoria implícita, parece así mismo más relevante para los problemas de acceso conceptual.

Ejemplos de experiencias de laboratorio donde los sujetos aprenden en forma implícita procedimientos nuevos que les permiten dar solución a las tareas presentadas, han sido discutidos en torno de la memoria implícita. Tal es el caso de la predicción del tiempo o los test de gramática artificial discutidos anteriormente. Lockhard y Blackbourn también apoyan su tesis acerca de la importancia del aprendizaje implícito en los problemas con dificultad de procedimiento, en este tipo de experiencias de laboratorio. Aún cuando el argumento de estos autores es plausible, nuevamente debe destacarse que si bien la memoria implícita y el aprendizaje implícito están desde el punto de vista fenomenológico, más o menos bien diferenciados, no es claro que sean dos fenómenos de naturaleza distinta.

#### 5.5 La memoria implícita y la utilización de analogías en la resolución de problemas

Volviendo a los problemas de acceso conceptual, aparentemente más relativos a la performance de la memoria implícita, la resolución de problemas por analogía considerados por Lockhard y Blackburn, parecen ser los que podrían presentarse como más relevantes en cuanto al comportamiento de consumo. Dos situaciones pueden presentarse en torno del razonamiento por analogía como mecanismo de resolución de problemas. Por un lado están los casos donde el propio planteo del problema orienta hacia el uso de la analogía. Un ejemplo de este tipo de problemas es la tarea de completar la siguiente oración:

*El zapato es al pie, como el guante a .....*

Se requiere en este caso de la utilización de una regla de relaciones que se aplique a los dos primeros términos, tal como "se usa en" y que pueda ser aplicada al tercer término (guante), como procedimiento para generar la palabra faltante (mano) (Lockhard y Blackburn, 1993). En este caso los datos provistos por el planteo del problema sirven a dos propósitos:

**1** Actúan como pista para recuperar de la memoria la correcta representación conceptual, es decir orientan en el acceso conceptual.

**2** Los dos primeros términos (zapato y pie) sirven para verificar la correcta elección de la relación conceptual (regla). El tercer término (guante) sirve para inferir el término faltante (mano) mediante la aplicación de la regla activada.

Otro caso diferente se presenta cuando se requiere una transferencia entre problemas análogos. Dos problemas son análogos si pueden ser resueltos mediante la aplicación de una representación conceptual común. En estos casos la resolución por analogía opera cuando el sujeto resuelve un problema objetivo mediante el acceso y utilización de una representación conceptual que fue previamente empleada para resolver un problema análogo. Dos ejemplos citados por Lockhard y Blackburn ilustran los resultados obtenidos en el estudio de este tipo de transferencias. Un caso es el problema de radiación de Dunker: a los sujetos se les pregunta de que forma se podría aplicar una radiación intensa para tratar un tumor sin afectar los órganos sanos circundantes; la respuesta es mediante rayos de baja intensidad dirigidos desde muchas direcciones hacia el tumor de modo que se sumen sobre el mismo. Antes de presentar este problema se plantea a los sujetos un problema análogo: como apagar un incendio de aceite mediante el uso de muchas mangueras. La idea conceptual que resuelve ambos problemas es la misma pero el contexto es diferente. Según Lockhard y Blackburn los resultados obtenidos en este problema por Gick y Holyoak<sup>38</sup> muestran que prácticamente no se observa una transferencia espontánea del esquema conceptual de un problema a otro. Por otra parte, cuando a los sujetos se les informa de la importancia del problema previo no presentan ninguna dificultad en la resolución del problema de irradiación. Estos resultados muestran que se trata de un problema de acceso conceptual y que aún cuando el esquema conceptual ha sido activado por el problema previo, un cambio de contexto hace que se torne inaccesible.

Es importante notar aquí que, muchos de los casos de resolución de problemas estudiados en la literatura, que podrían ser afectados de algún modo por mecanismos que involucren a la memoria implícita, no corresponden a investigaciones focalizadas sobre procesos no conscientes. De modo que, aún cuando en algunos casos y bajo ciertas condiciones, se da la transferencia espontánea en la resolución de problemas por analogía, todavía es preciso establecer si la transferencia es consciente o inconsciente o una combinación de ambas.

En consecuencia, las cuestiones a dilucidar en torno de la transferencia entre problemas análogos, parecen ser dos: 1) si existen condiciones bajo las cuales la resolución de un problema de entrenamiento facilitará la resolución de un problema análogo posterior, sin que sea necesario destacar explícitamente la relevancia del problema previo y 2) en relación con la memoria implícita, ¿puede un problema servir como pista para activar un esquema de solución utilizado para resolver un problema previo de entrenamiento? y ¿esto puede ocurrir en ausencia de una recuperación consciente?

Lockhard y Blackburn sostienen en relación con estas preguntas, basándose en resultados experimentales propios y de otros autores, que dos factores parecen relevantes para las transferencias espontáneas, tanto en los problemas de resolución por analogía como los problemas de intuición.

**1** Las condiciones del entrenamiento (resolución de problemas previos) requieren que el sujeto articule la solución haciendo explícita comparación de dos o más problemas de entrenamiento análogos (principio de *transfer-apropiated training*).

**2** Debe existir un cierto grado de similitud contextual entre el problema de entrenamiento y el problema objetivo. Esta noción de similitud incluye el grado de solapamiento de las características superficiales del problema.

La primera cuestión parece indicar que no basta con activar la representación conceptual que dará solución al problema sino que también es preciso activar la estrategia o procedimiento utilizado, en este caso, la analogía.

Las dos condiciones anteriores por otro lado se corresponden con el modelo de *transfer-apropiated processing* (transferencia debida a la correspondencia de procedimientos), que como ya se mencionó es también utilizado para explicar el fenómeno de *priming* de la memoria implícita. De acuerdo a este principio si las condiciones de la etapa de estudio (procedimientos cognitivos utilizados) responden más cercanamente al proceso necesario para resolver el problema (procesos cognitivos en la tarea) entonces es posible

<sup>38</sup> Lockhard y Blackburn (1993) envían a: Gick, M. L. & Holyoak, K. J. (1980). Analogical problem solving, *Cognition Psychology*, 12, pp. 306-355. (1983). Schema induction and analogical reasoning, *Cognitive Psychology*, 15, pp. 1-38.



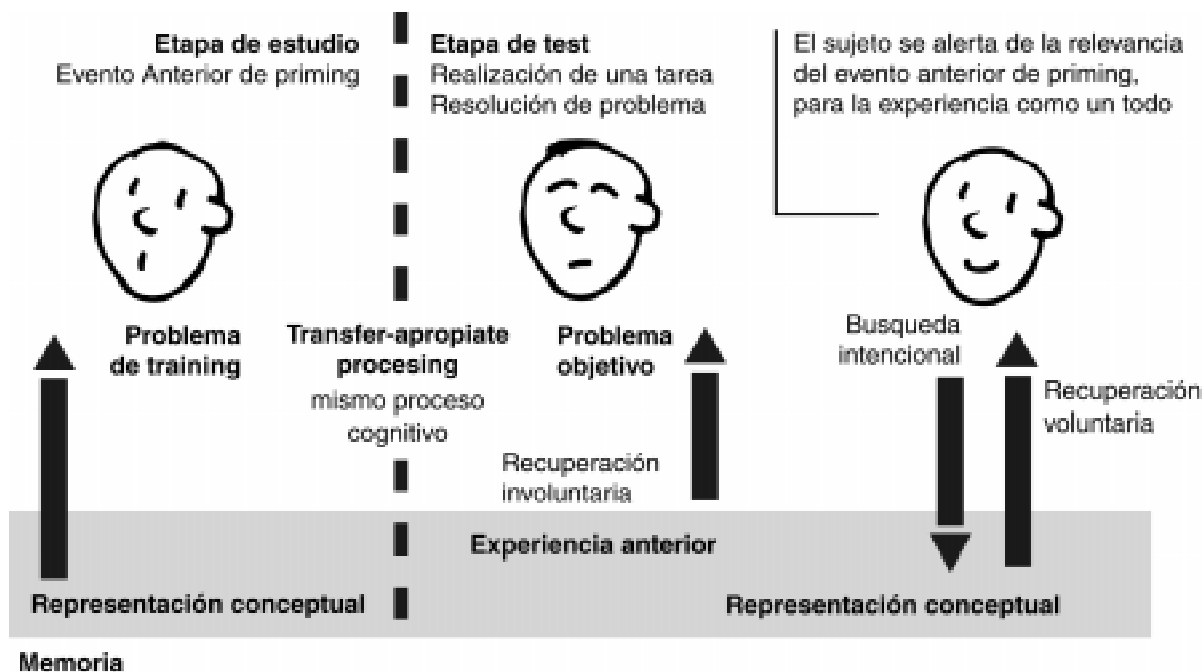
que se obtenga una transferencia espontánea. De nuevo es preciso destacar que transferencia espontánea no necesariamente implica que se este produciendo un fenómeno puro de memoria implícita, aun cuando se trate de una fenómeno de *priming* en un sentido general. Es decir el sujeto podría utilizar espontáneamente el concepto empleado en la tarea de estudio y tener conciencia de la relación que existe con la etapa previa.

Sobre la base del principio de *transfer-appropriated procesing*, si se trata de una tarea de resolución de problemas, la etapa de training o estudio debe estar orientada también a la resolución de un problema más que a la recuperación de memoria. Esto indicaría que la simple exposición del sujeto al concepto de resolución durante la etapa entrenamiento o estudio no incrementa la probabilidad de que frente al problema posterior el sujeto acceda a dicho concepto.

Esta hipótesis ha sido explorada por Lockhard *et al.*<sup>39</sup>, en relación con el problema de intuición antes mencionado de la piedra en el lago (pg. 56). Estos resultados indican que presentar al sujeto un *priming* declarativo (orientación a memoria), utilizando una oración tal como, “si el agua está congelada John Smit puede caminar sobre ella”, no facilita la resolución del acertijo por transferencia espontanea. Ahora si, previo al problema se presenta el concepto de solución en forma de “rompecabezas”, con un esquema de la forma: “John Smit puede caminar sobre el agua”, una pausa de 5 segundos y la palabra “congelada”, la transferencia espontanea aumenta.

Maculay, Rian y Eich (1993), también obtienen conclusiones similares en el estudio de la dependencia de la memoria implícita con los modos emocionales, un tema que será discutido más adelante y que en principio se presenta como relevante para el presente trabajo, dada la importancia de la dimensión afectiva en todas las actividades del niño.

La transferencia espontánea entre problemas análogos como señalan Lockhard y Blackburn, podría deberse a dos formas de recuperación explícita: recuperación involuntaria, seguida de recuperación voluntaria (fig 5.1). El mecanismo sería como se describe a continuación: la presentación del problema objetivo, trae a la mente del sujeto el evento previo de *priming*, sin esfuerzo consciente (recuperación involuntaria). Una vez ocurrido, este recuerdo involuntario alerta al sujeto acerca de la relevancia de la experiencia anterior de *priming* para el experimento como un todo. A partir de allí, se sigue una búsqueda voluntaria en memoria



**Fig 5.1** Representación esquemática del posible proceso de recuperación consciente de memoria, disparado por una recuperación no consciente, que se asemeja al *priming* producido por la memoria implícita.

<sup>39</sup> Lockhard y Blackburn (1993) envían a: Lockhard, R. S., Lamon M. & Gick, M. (1988) Conceptual transfer in simple insight problems, *Memory and Cognition*, 16, pp. 36-44.

del evento anterior y en tal caso el sujeto se encuentra en una situación similar a la de quien ha sido previamente alertado de la relación entre la tarea previa y el problema objetivo.

Blackburn<sup>40</sup>, teniendo en cuenta este posible mecanismo, ha realizado una experiencia donde (1) los sujetos son informados de la relación entre las dos etapas de la experiencia, pero (2) el evento previo de *priming* (*study clue*) solo es relevante para la mitad del problema objetivo y, (3) se bloquea la recuperación consciente imponiendo una limitación de tiempo en la tarea de resolución del problema objetivo. Bajo estas condiciones, el *priming* en forma de rompecabezas, nuevamente facilita la resolución del problema más que la ayuda declarativa (*declarative clue*). Este tipo de experiencia parece proporcionar evidencia de que existe algún tipo de proceso implícito involucrado en la transferencia aún cuando un parcial involucramiento de procesos explícitos parece posible.

Algunos estudios de *priming* considerados en la literatura de marketing (Pryor y Brodie, 1998; Whittler, 1994), parecen estar comprendidos en este contexto del fenómeno, donde no es claro que se presenten mecanismos puros de memoria implícita.

## 5.6 El uso de la analogía en los niños

En relación con los niños, Brée señala que el uso de analogías juega un papel importante en la forma en que estos procesan la información, lo cual nos lleva a la pregunta acerca de la forma en que estas pueden afectar la performance del niño frente a la resolución de problemas. El niño dice Brée “no siente los factores nuevos, sino que se desvela únicamente por ligarlos, aún con hilos tenues, a la visión de las cosas que ya conoce... este fenómeno a veces lo lleva a ver cosas que no están allí, pero que rememora entre sus recuerdos” (Brée, 1995:59). Esta forma de proceder no es considerada deliberada sino espontánea, no implicando un esfuerzo por parte del niño. No obstante el papel destacado que tiene el uso de las analogías en los niños, éstas parecen más bien corresponder a asociaciones libres, obvias o de similitud perceptual, y no al tipo de analogías más complejas o bien conceptuales que operan en el marco de la resolución de problemas análogos. Tampoco de estas consideraciones de Brée, se pueden inferir necesariamente procesos implícitos.

Más adelante Brée señala que si bien esta característica infantil puede aprovecharse, llevando (ayudando) a los niños a utilizar soluciones conocidas para resolver situaciones análogas nuevas, hay que estar atentos porque aún a los 6 años los niños pueden utilizar historias erróneas como base de inducción.

Kail (1990) señala dificultades similares, en relación con las estrategias mnemotécnicas, una cuestión que se equipara a la resolución de problemas en el sentido general de la realización de una tarea. En tal sentido expresa que los niños más pequeños tienen dificultades en transferir estrategias entre situaciones análogas. Kail puntualiza algunos resultados obtenidos en niños de quinto y sexto grado (aproximadamente 10 años) a quienes se les enseñó como estrategia de aprendizaje en el contexto del estudio de un idioma, la asociación de palabras nuevas a palabras o conceptos conocidos (*keyword mnemonic strategy*). Los resultados obtenidos de acuerdo con el autor muestran que si bien la enseñanza del procedimiento mejora la performance en la tarea donde es introducido, esto no mejora la performance de memoria en general ya que los niños no transfieren espontáneamente la estrategia a nuevas tareas de aprendizaje, que son en esencia idénticas en estructura. Para que la transferencia tenga lugar, los niños necesitan que se les diga que el método es también apropiado para la nueva tarea (Kail, 1990:30). Más aún, mejor es la performance en la nueva situación si son reinstruidos en el uso de la estrategia con ejemplos de la tarea en donde fue aprendida y en su traslación. De acuerdo con Kail recién en la adolescencia la utilización de estrategias mnemotécnicas alcanza su pleno desarrollo (Kail, 1990:41), dentro de lo cual se incluiría la habilidad de determinar espontáneamente la transferencia de estrategias.

<sup>40</sup> Lockhard y Blackburn (1993) envían a: Blackburn, A. B. (1990). Effects of processing similarity on memory access during problem solving. Unpublished master's thesis, University of Georgia, Athens.

En conclusión si bien los niños se apoyan fuertemente en el uso de la analogía como señala Brée o pueden beneficiar de ella en el aprendizaje como sugiere Kail, parecería no obstante que operan a un nivel bastante elemental, o al menos que en el contexto de la resolución de problemas, el uso de analogía en los niños es efectivo si son ayudados a establecer la relación correcta. Más aun en adultos con capacidades cognitivas plenamente desarrolladas y en situaciones más próximas a los mecanismos no conscientes, como se vio anteriormente, la transferencia por analogía se presenta también como muy poco flexible.

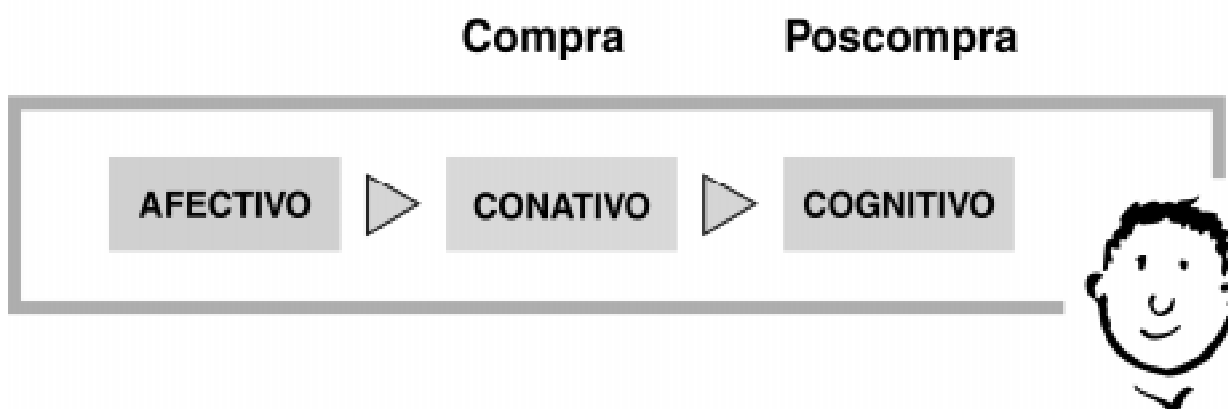
Nuevamente debe señalarse que la mayoría de los resultados discutidos en torno de la resolución de problemas, son más relativas a estudios de memoria explícita que de memoria implícita. No obstante los resultados experimentales analizados hasta aquí sugieren que la memoria implícita podría ayudar a la transferencia espontánea de representaciones conceptuales entre problemas análogos, pero que difícilmente puede considerarse un factor determinante único de dicha transferencia o de la habilidad misma de resolver del individuo. También las experiencias en adultos sugieren que parece indispensable una amplia similitud, aún en aspectos superficiales entre los problemas a relacionar para que la transferencia espontánea opere, un resultado que se explica mejor por el modelo de TAP que por el de sistemas de memoria. Si se tiene en cuenta que la memoria implícita no parece mostrar una evolución a lo largo de la vida como la memoria explícita, podría esperarse que en este último sentido se obtengan resultados muy similares en los niños.

## 6. Memoria implícita y afectividad

### 6.1 La dimensión afectiva en el universo del niño

Prácticamente todos los trabajos que se ocupan del niño como consumidor hacen hincapié en la importancia de la afectividad en relación con todos los aspectos de su conducta. La afectividad aparece como un fuerte catalizador de la actividad cognitiva y muchas veces como factor clave a la hora de la decisión de consumo. Derbaix<sup>41</sup> propone lo que denomina “modelo de la reacción emocional” como predominante en la conducta de consumo de los niños. El modelo dispone el siguiente orden de ocurrencia para las tres fases por las que atraviesa el niño como consumidor: (1) afectiva (actitudinal). (2) conativa (comportamental). (3) cognitiva (búsqueda y evaluación de información).

La importancia de la afectividad en la vida del niño, hace necesario una consideración de su posible relación con la memoria implícita. En primer lugar hay que considerar algunos aspectos de la relación entre la afectividad y la memoria en general. Los sentimientos afectivos corresponden a estados psicológicos y como tal no representan una información fácilmente manejable por la memoria del niño. Así como la memoria perceptual (fundamentalmente la visual) presenta una alta performance aún en los más pequeños, no sucede lo mismo con la memoria de estados psicológicos. Schacter (1996) señala que la memoria de los estados psicológicos es de aparición tardía en el desarrollo de la memoria autobiográfica. La memoria autobiográfica en su estadio jerárquico más complejo, al que se refiere Schacter, responde al registro de eventos singulares (*event-specific*), sin generalización, ocurridos en la vida de una persona y asociados a periodos de tiempo cortos<sup>42</sup>. Es significativo que dentro de este tipo de información que requiere un completo desarrollo de los sistemas de memoria para ser manejada correctamente, la componente correspondiente a los estados psicológicos sea la última en aparecer.



**Fig. 6.1** Modelo de la reacción emocional propuesto por Derbaix. La dimensión afectiva es considerada como factor preponderante del comportamiento de consumo de los niños.

<sup>41</sup> Brée (1995) envía a: Derbaix, C. (1975) Les réactions des consommateurs à la communication publicitaire et la hiérarchie des effects, *Revue française de Marketing*, n. 58, pp 7-26. (1991) Jouer le jeu avec les enfants, *LSA*, n. 1256, pp 119-120.

<sup>42</sup> Schacter (1996:89) sigue la clasificación establecida por Martin Conway y David Rubin, de acuerdo con la cual hay tres tipos de conocimientos autobiográficos ordenados jerárquicamente: 1) periodos de tiempo de vida (medidos en años o décadas) como el tiempo del colegio, 2) eventos generales (medidos en días semana o meses), como unas vacaciones en la playa y 3) en la cima jerárquica, eventos específicos (medidos en segundos, minutos o horas) como el momento en que nació un hijo.

Aún cuando la memoria autobiográfica es la máxima expresión de la capacidad de la memoria explícita, no por ello deja de relacionarse con la cuestión de la memoria implícita ya que no es claro cual sea la procedencia de los recuerdos que se manifiestan en el efecto de *priming*. De cualquier forma, esto parece indicar que si bien la afectividad participa en una forma general en todas las actividades del niño, también presenta como estado psicológico un tipo de información difícil de registrar en asociación con eventos particulares (autobiográficos), por las capacidades aún no plenamente desarrolladas de la memoria del niño, y en este sentido de algún modo puede esperarse que esta característica pueda extenderse a todas sus manifestaciones y en particular a la memoria implícita.

## 6.2 La dependencia de la memoria implícita con los estados afectivos

En torno de la cuestión de la la relación entre memoria y afectividad, algunos conclusiones interesantes son obtenidas por Macaulay, Eich y Ryan (1993), quienes investigan las posibles dependencias de la memoria explícita e implícita con los estados de ánimo (*mood*) en adultos. Básicamente discuten la cuestión sobre la base de datos experimentales propios y de otros autores, considerando los estados emocionales de placer (*placer*) y disgusto (*displeasure*). La evidencia experimental sugiere que bajo ciertas condiciones, la repetición de un mismo estado emocional durante la etapa de estudio y de test puede afectar la performance tanto en tareas de memoria explícita como de memoria implícita. Es decir en el caso de la memoria implícita la repetición durante el test del mismo estado emocional, presente durante el codificado (etapa de estudio), puede producir efectos de *priming*. Así mismo señalan que inducir estados emocionales diferentes durante la etapa de estudio y de test podría influir negativamente en la recuperación e incluso inhibirla.

En la discusión de Macaulay *et al.* (1993), los estados emocionales como en la mayoría de los trabajos de psicología cognitiva, son considerados como características ambientales o de contexto. Es decir distinguen, en relación con tareas relativas a la memoria, por un lado los ítems o la información que hace a los requerimientos de la tarea y por otro lado los elementos circunstanciales o aparentemente ajenos a la experiencia, como los estados emocionales, los formatos visuales, las múltiples personalidades y otros elementos considerados de contexto. Bajo esta perspectiva todo parece indicar que la mera proximidad del estado emocional (contexto) y el evento no es suficiente para que se produzcan efectos de dependencia (*mood-dependent memory*), manifiesto, por ejemplo, a través del *priming*. Tanto en relación con la memoria explícita como implícita la evidencia experimental sugiere que para que el estado emocional afecte la performance de la memoria, este debe tener alguna relevancia o conexión con la tarea con la cual el sujeto es confrontado (Macaulay *et al.*, 1993:79). Los mismos autores citan una conclusión similar de Bower y Mayer, en torno de la memoria explícita: "La mera proximidad entre un modo emocional y un grupo de eventos a-ser-recordados, no es suficiente para crear la conexión necesaria entre el contexto y el ítem, más aún el sujeto debe percibir el evento como causante del estado emocional presente"<sup>43</sup>.

Todo parece indicar que los diferentes tests de medición de memoria, tanto implícita como explícita, difieren en su sensibilidad a la detección de efectos de dependencia con el modo emocional. Más aún, en lo que se presenta como una de las conclusiones más interesantes de su trabajo, Macaulay *et al.* (1993) sostienen que las características que determinan esta sensibilidad parecen ser similares tanto para mediciones de memoria implícita como explícita. Esta consideración es significativa si se tiene en cuenta que la memoria implícita y explícita son entendidas generalmente como disociadas.

Como base de explicación de las características observadas en torno de la dependencia de la memoria con los estados emocionales, los autores recurren al principio de *transfer appropriate processing* (TAP), que como ya se mencionó ha sido también utilizado para explicar el fenómeno de *priming* por otros autores (ver Consideraciones generales acerca de la memoria implícita y La memoria implícita en la resolución de problemas). El principio de TAP se apoya sobre la idea de similitud de operaciones cognitivas y fluencia: cuando iguales o similares operaciones cognitivas operen durante la recuperación (*retrieval*) y el codificado (*encoding*), la performance de la memoria será facilitada. Por otra parte las demandas de la tarea de memoria presentada al sujeto, determinarán que operaciones cognitivas serán enlazadas (*engage*). De este modo

<sup>43</sup> Macaulay, Eich y Ryan (1993) envían a: Bower, G. H. & Mayer, J. D. (1989), In search of mood-dependent retrieval. *Journal of Social Behavior and Personality*, 4, pp. 121-156.

la experiencia de recordar es el incremento de la fluencia de aquellas operaciones cognitivas cuando son reenlazadas (*reengage*)<sup>44</sup>.

Sobre la base del TAP, las variables de contexto, incluidos los estados afectivos, afectarán la performance de la memoria (*contex-dependent memory*) cuando las operaciones cognitivas tanto en el codificado como en la recuperación (*retrieval*) se enlacen (*engage*) o integren con los aspectos relevantes del contexto (Macaulay *et al.*, 1993). En otras palabras los efectos de dependencia con el estado emocional, serán evidentes, en la medida en que el estado emocional influya las operaciones cognitivas en el codificado, y que un estado emocional similar en la recuperación, influya aquellas operaciones cognitivas de la misma manera.

En test de memoria implícita se ha observado una sensibilidad con estas características, a variables de contexto distintas de los estados emocionales. Por ejemplo, se ha observado que cambios de contexto visuales, como los cambios de tipografía en test de identificación de palabras producen desviaciones en la performance de la memoria implícita y que esto no sucede cuando los requerimientos del test obligan a los sujetos a concentrarse en aspectos semánticos más que perceptuales (Roediger III y Srinivas, 1993).

Aceptado este modelo teórico (TAP) para el fenómeno de *mood-dependent memory* la pregunta que se torna crucial es ¿qué tipo de tareas o características de la experiencia darán lugar a procesos donde el estado emocional sea relevante en el sentido dado mas arriba? (*emotional-processing relevant*). En respuesta a este interrogante, aunque la cuestión no aparece plenamente dilucidada, Eich y Metcalife conjeturaron que los eventos generados a través de operaciones mentales internas tales como razonamiento, imaginación o interpretación, pueden ser más cercanamente conectados o profundamente “coloreados” por un estado emocional, que aquellos eventos que son guiados por fuentes externas (Macaulay *et al.* 1993:80.).

Esta interpretación del fenómeno explica bastante bien una serie de experiencias discutidas por Macaulay *et al.* (1993). De hecho las conclusiones anteriores se apoyan en tales resultados experimentales. Así por ejemplo, los autores observan efectos de *mood-dependent memory* en tests de memoria basados en la producción de categorías. En estos tests, durante la etapa de estudio (codificado) los estados emocionales son inducidos mediante contemplaciones personales y música apropiada (música clásica alegre o triste). Durante las sesiones, mientras escuchan la música se les pide a los sujetos que recuperen las experiencias de su pasado personal que les vienen a la mente cuando se les presentan palabras afectivamente neutras como “flauta” o “perla”. Los sujetos describen los eventos en detalle y además especifican su valencia emocional (positiva, neutra o negativa), su intensidad emocional original y otros atributos. Dos o tres días después se prueba sorpresivamente la performance de la memoria explícita e implícita. En los tests de memoria implícita bajo estados emocionales coincidentes y no coincidentes con aquellos de la etapa de codificado, se pide a los sujetos que generen elementos dentro de una categoría como por ejemplo instrumentos musicales o piedras preciosas. En los tests de memoria explícita se presenta a los sujetos similares requerimientos pero se les dice que utilicen las categorías como ayuda para recuperar aquellos elementos presentados en la sesión inicial. Bajo las condiciones anteriores los autores reportan que los sujetos en modos emocionales coincidentes muestran más efecto de *priming* (memoria implícita) y recuerdan más palabras de la etapa de estudio (memoria explícita) que los testeados en estados emocionales no coincidentes.

De acuerdo a los autores los requerimientos de las tareas implicadas en el este tipo de test dan lugar a procesos internos y permiten una mayor amplitud de respuesta, en relación con otro tipo de test, y esta sería la razón por la cual se observan efectos de *mood-dependen memory*, tanto en la memoria explícita como en la implícita. Esto mismo explicaría el efecto de dependencia con el estado emocional en otros tests de memoria explícita con similares características, como la recuperación libre (*free recall*) que se apoyan también en la generación de eventos a partir de la memoria autobiográfica en la etapa de codificado<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> Macaulay, Eich y Ryan (1993) siguen en la descripción del TAP a: Morris, C. D., Bransford, J. D. & Franks, J. J. (1977), Levels of processing versus transfer appropriate processin. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 16, pp. 519-533.

<sup>45</sup> En relación con experiencias de recuperación libre de eventos autobiográficos, Macaulay, Eich y Ryan (1993) envían a: Eich, E. & Metcalife, J. (1989), Mood dependent memory for internal versus external events. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition*, 15, pp. 443-455.

Los mismos argumentos darían cuenta de la ausencia de efectos de *mood-dependent memory* en test que restringen el rango de respuesta e implican al sujeto en procesos guiados externamente. Tales serían los casos de identificación de imágenes en test de memoria implícita y reconocimiento viejo/nuevo en test de memoria explícita, donde el sujeto es obligado a hacer coincidir una respuesta con características físicas específicas de los elementos utilizados como materia de test.

De los estudios de laboratorio propio y de otros autores citados y discutidos por Macaulay *et al.* (1993), parece sustentable el hecho de que para que los estados emocionales actúen como pistas (*cue*) responsables de efectos de *priming* de memoria implícita, no es suficiente con que solo sean sentidos simultáneamente con el evento en el momento que este es registrado (codificado) y en la recuperación, sino que es preciso que de algún modo se vean integrado o implicados en el evento mismo dando lugar a un procesamiento donde el contexto emocional se torne relevante. Esta explicación se apoya sobre la idea sostenida por varios autores (Mandler entre otros) de que los estados emocionales son incorporados al igual que otros aspectos relevantes del evento, en una representación unitaria de memoria. Así si el contexto emocional asume relevancia en el procesamiento de la información durante la experiencia (*emotional-processing relevant*), será incorporado de la misma manera que la información visual, semántica y de otro tipo, a un registro integrado de memoria, que luego podrá ser recuperado a partir de un estado emocional coincidente con el original. Esta no es de ningún modo la única teoría acerca de la relación entre memoria y los estados emocionales pero sí parece ser la que mejor puede dar cuenta de los resultados experimentales que muestran factores de sensibilidad idénticos en test de memoria implícita y explícita a los efectos de *mood-dependent memory*.

### 6.3 Los niños y los estímulos afectivos en la publicidad

¿Pueden los estímulos afectivos condicionar la respuesta a la publicidad mediante mecanismos implícitos?

En torno de la cuestión de la memoria implícita en niños y en relación con estímulos de marketing, las discusiones anteriores no se presentan como precisamente específicas al tema. No obstante podría esperarse que algunas de las características fenomenológicas destacadas anteriormente puedan ser trasladadas al caso de los niños para inferir los resultados que podrían esperarse en torno de la memoria implícita, a partir de algunos estudios sobre los efectos de la dimensión afectiva en relación con el procesamiento de la información y la memoria asociada a estímulos de marketing.

En relación con la publicidad Mizerski (1995) estudia los efectos de la utilización de personajes de caricatura, sobre las actitudes de los niños hacia los productos promocionados. Esta cuestión ha sido motivo de numerosas controversias en torno del marketing y los niños, ya que en principio existe el razonable temor de que la utilización de tales recursos, cuando se trata de productos para adultos, como medicamento o cigarrillos puedan incitar al consumo entre los niños o prepararlos favorablemente para consumirlos, en un futuro como adultos. El argumento en este sentido es obviamente el contexto afectivo que genera la utilización de imágenes de caricatura, elementos propios del universo del niño, y los efectos que estos pueden tener sobre actitudes y preferencias.

Las estrategias de marketing, sobre la base de la importancia de la afectividad en todas las actividades del niño, buscan fundamentalmente despertar sentimientos placenteros o tranquilizadores, con el objeto de crear un contexto favorable para la consideración de la información. Así la dimensión afectiva tiene importantes implicancias en relación con el grado de atención que el niño prestará a un estímulo publicitario o cualquier señalador de un producto. Bree señala que los niños perciben la publicidad como un espectáculo y buscan en ella los ingredientes presentes en sus programas favoritos, "... lo que ellos desean antes que nada es volver a encontrar un estado de espíritu o unos elementos puntuales suficientemente fuertes para crear un sentimiento de placer" (Brée, 1995:186).

Como señala también Brée (1995) el correcto manejo de los personajes de marca en productos para niños (p. ej. tigre de Kellow) busca generar un vínculo afectivo perdurable del niño con la marca a través del personaje, que se extienda a la vida adulta. El cuestionamiento en relación con la publicidad de productos para adultos, que recurren a personajes de caricatura (p. ej. Joe Camel), se centra en la cuestión de si no producirá un efecto similar aún cuando esta no sea la intención perseguida.

Así estos elementos incidentales o no relevantes al mensaje publicitario (los personajes de caricatura o alusiones a elementos de especial interés para el niño), se presume que podrían actuar como contexto generador de un estado afectivo placentero, que a su vez podría influir en la forma en que la información es procesada dando lugar a la formación de actitudes positivas o favorables hacia los productos. Si efectivamente de esta forma se produce un contexto emocional que pueda ser de algún modo relevante para el procesamiento de la información, razonablemente podría esperarse que la repetición de los estímulos y un estado afectivo similar, produzcan efectos de *priming (mood-dependent memory)*. De ser así el estado afectivo particular y sus disparadores actuarían como puntas (*cue*) o rutas de acceso a los esquemas de memoria reactivándolos junto con determinadas actitudes que podrían actuar a modo de heurística en torno de las decisiones de consumo. Es de destacar que como señalan Eagly y Chaiken los modos o estados afectivos no se corresponden con la noción de actitud<sup>46</sup>, pero representan esquemas que pueden activarse con la repetición de un estado afectivos.

En adultos, el completo desarrollo de las estrategias de procesamiento de la información permite distinguir entre información central e incidental en torno del contenido del mensaje publicitario, lo cual haría difícil que elementos incidentales como aquellos capaces de generar un determinado estado afectivo puedan ser considerados relevantes en el procesamiento de la información en el sentido destacado por Macaulay *et al.* (1993), y en tal caso sería menos probable esperar efectos de *mood-dependent memory*. En los niños, sobre todo en los más pequeños, la situación puede ser otra ya que algunos autores sostienen que recién a partir de los 12 años o más los niños se vuelven plenamente capaces de separar por sí mismos la información importante de la no-relevante en torno de los mensajes publicitarios<sup>47</sup>. Este hecho podría hacer más probable que en los niños, sobre todo los más pequeños, el mensaje publicitario con contexto afectivo sea procesada de modo tal que el estado emocional se torne relevante, aún cuando esté asociado a elementos que simplemente sirven de complemento al mensaje central o tienen un sentido simbólico o figurativo. Es de destacar que además de la tendencia que existe en los niños a considerar toda la información con igual grado de importancia, la comprensión del mensaje cifrado y el uso figurativo también es tardía en el desarrollo (cercana a la adolescencia, Brée, 1995).

Algunos estudios sobre la exposición reiterada a la publicidad que podrían aplicarse o extenderse a los estímulos de marketing en general, sugieren que ésta podría tener efectos sobre la formación de actitudes favorables hacia los productos y marcas anunciados. Algunos antecedentes justifican esta hipótesis. Por una parte el fenómeno de mera exposición introducido por Zajonc<sup>48</sup> sugiere que la mera exposición repetida de un individuo a un estímulo es suficiente condición para realzar (*enhance*) su actitud hacia el estímulo. Esta idea sostiene básicamente que la sola familiaridad da lugar a un afecto positivo, aunque principalmente este fenómeno ha sido estudiado en relación con estímulos neutros como números e ideogramas. Otros autores como Eagly y Chaiken (1993) notan que el meramente pensar acerca de la actitud hacia una entidad, frecuentemente hace que esta se extreme, y mientras más la persona piensa sobre la entidad, mayor es la probabilidad de un efecto más extremo o polarizado. Este efecto de polarización producido por el mero pensamiento podría conducir a extremar tanto una actitud positiva como negativa. Estos aspectos, en el caso de los personajes de marca se torna relevante en un sentido distinto del que se refiere pura y exclusivamente, en este contexto, a los posibles efectos de *priming*. El natural interés por las caricaturas estaría actuando como elemento de captación de la atención, favoreciendo la exposición reiterada a una publicidad, que de otro modo podría pasar desapercibida, y en tal sentido los personajes de marca podrían favorecer las condiciones para que el contenido publicitario actúe sobre las actitudes en los términos señalados más arriba.

---

<sup>46</sup> Eagly y Chaiken (1993) en tal sentido señalan: "Attitude is a Psychological tendency that is expressed by evaluating a particular entity with some degree of favor or disfavor." [pg. 1].... a mental representation of the attitude may be stored in memory and thus can be activated by the presence of the attitude object or cues related to it" [pg. 2]...."Attitude is distinguishable from other concepts that also refer to people's implicit tendencies or dispositions because an attitude is inferred only when stimuli denoting an attitude object are observed to elicit responses expressing a given degree of evaluation." [pg. 5]..." Other concepts, such as mood, are broader on the stimulus side, but are primarily evaluative on the response side. For example, a depressed mood might be ascribed to people who react unfavorably (and perhaps relatively passively as well) to a variety of personal and impersonal entities. By specifying that attitude should be inferred only on the basis of evidence of evaluative responding to a circumscribed entity, social scientists give precise and distinctive meaning to the concept"[pg. 6].

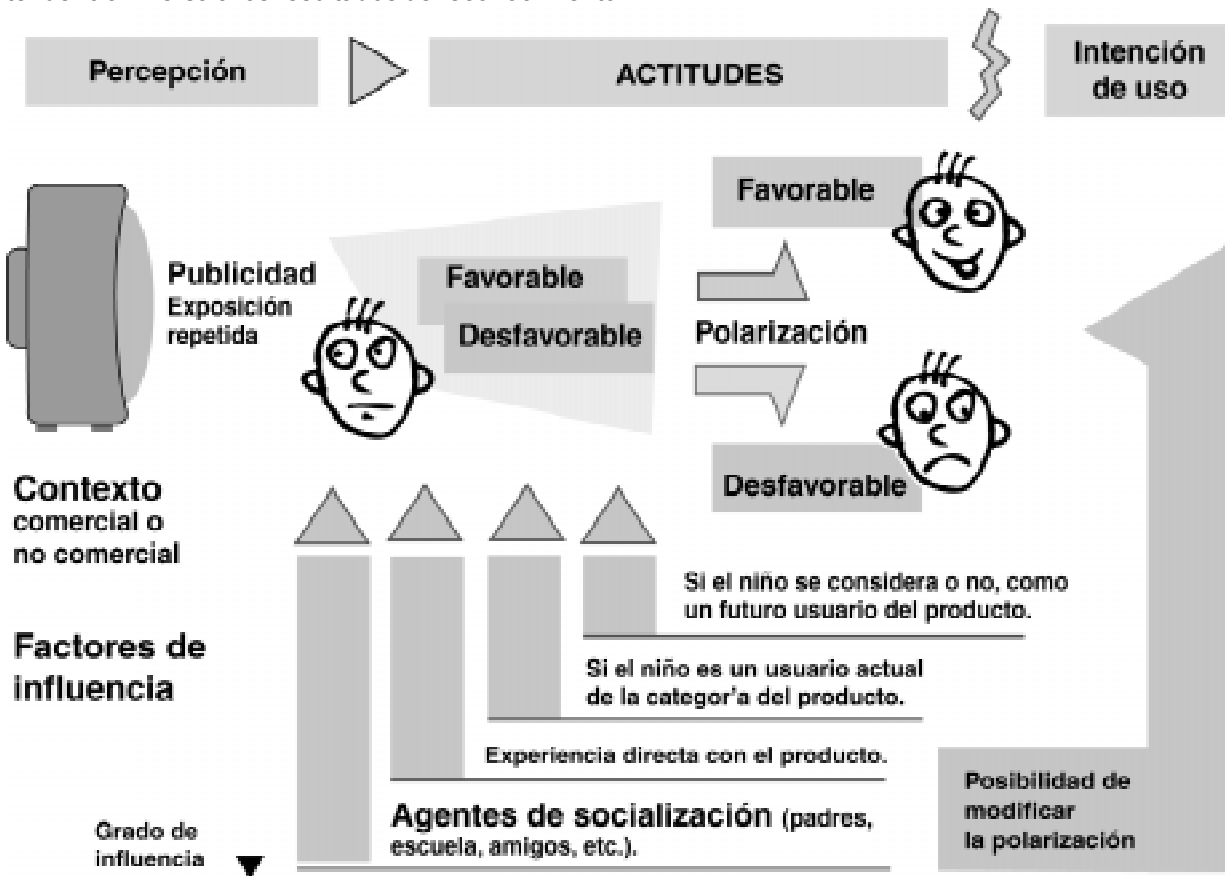
<sup>47</sup> Brée (1995) cita en apoyo de esta afirmación a Maccoby, E. y Hagen, J. W. (1965), Effects of distraction upon central versus incidental recall: developmental trends. *Journal of Experimental Psychology*, n. 2, pp. 280-289.

<sup>48</sup> Zajonc, Robert (1968), Attitudinal Effects of Mera Exposure. *Journal of Personality and Social Psychology Monographs*, 9 (2), pp. 1-27. (Cit. en Mizerski, 1995).



Bajo este panorama de situación Mizerski estudia el efecto que tienen los personajes de marca sobre la forma en que los niños piensan acerca de los productos asociados. Las edades consideradas por el autor corresponden al estadio preoperatorio (niños de 3, 4, 5 y 6 años), considerados generalmente como los de mayor riesgo debido a las limitaciones propias del desarrollo cognitivo (ver los niños como consumidores). Los casos considerados para el test incluyen productos para niños (cereales-tigre Tony) y productos exclusivamente para adultos (cigarrillos-Joe Camel y Cowboy de Marlboro). Los resultados muestran que a medida que la edad aumenta y consiguientemente aumenta la suma de exposición a las publicidades, aumenta también el grado de reconocimiento, medido a través de la correcta asociación entre el personaje de marca y el producto. Esto estaría simplemente indicando un lógico efecto de memoria producido por la exposición reiterada y que opera tanto en relación con las publicidades de productos para niños como para adultos. Evidentemente esto muestra que la utilización de personajes de caricatura o caracterizaciones como el cowboy de Marlboro tienen una llegada efectiva, logrando una mayor atención en la audiencia de niños.

Anteriores investigaciones como las de DiFranza et al. y Fischer *et al.*<sup>49</sup>, proponen según Mizerski, que la habilidad de los niños más pequeños para reconocer la asociación entre un personaje de marca y el producto relacionado es un predictor del desarrollo de actitudes favorables hacia el producto. Los resultados de Mizerski evidencian que esto no es necesariamente así. La medición de afecto/actitud efectuada por Mizerski utilizando una escala bipolar: me gusta, no me gusta, muestra que mientras que con la edad el afecto/actitud positivo hacia los productos para niños como los cereales, hamburguesas y el canal Disney aumenta, la actitud positiva hacia los productos para adultos como cigarrillo disminuye, mostrando una tendencia inversa a los resultados de reconocimiento.



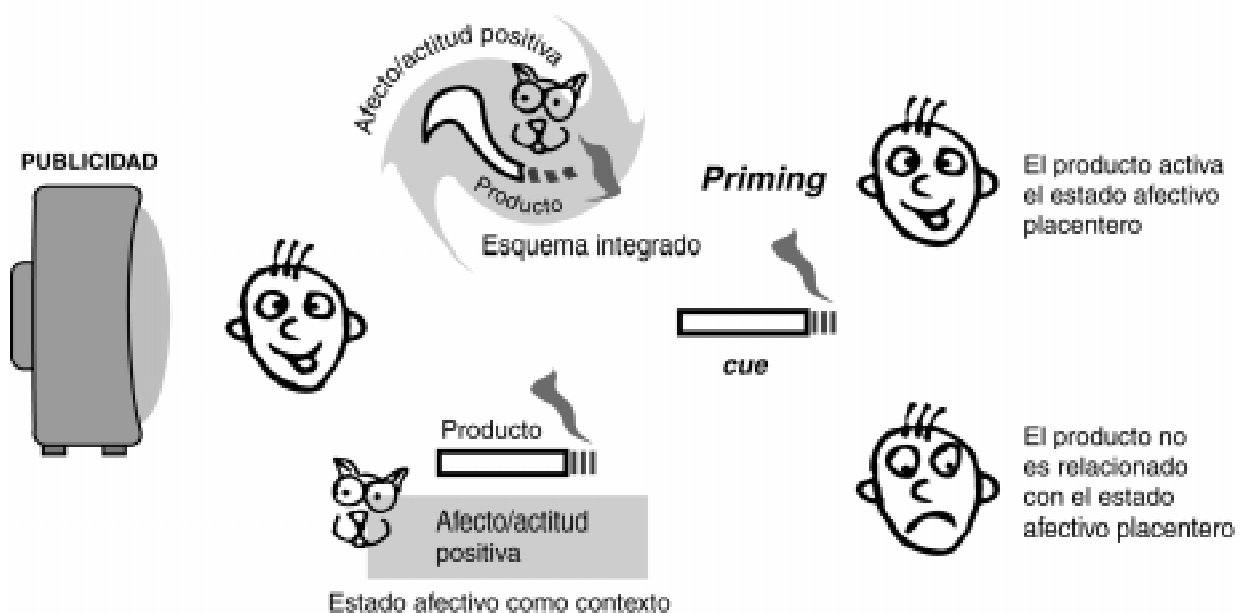
**Fig. 6.2** Representación esquemática del posible efecto de polarización de las actitudes, causado por la exposición reiterada a la publicidad y los diversos factores de influencia. En el gráfico se indican también el mayor o menor “peso” que estos últimos tienen sobre el efecto de polarización.

<sup>49</sup> Mizerski (1995) envía a: DiFranza, Joseph D., John W. Richards, Paul M. Freeman, Nancy Wolf-Gillespie, Christopher Fletcher, Robert D. Jaffe, and David Murray (1991), RJR Nabisco’s Cartoon Camel Promotes Camel Cigarettes to Children, *Journal of the American Medical Association*, 266 (22), pp. 3149-53.  
 Fischer, Paul M., Meyer D. Schwartz, John W. Richards, Adam O. Goldstein, and Tina H. Rojas (1991), Brand Logo Recognition by Children Aged 3 to 6 Years, *Journal of the American Medical Association*, 266 (22), pp. 3145-48.

Estos resultados muestran que la relación existente entre la memoria y la actitud hacia los productos, se presenta más compleja de lo que podría ser una simple cuestión de exposición reiterada. Como señalan diversos autores (Acuff, 1997; Mizerski, 1995; Brée, 1995; McNeal, 1992) todos los aspectos que refleja la conducta del niño consumidor son consecuencia de múltiples factores, uno de los cuales corresponde a los estímulos de marketing. Una serie de otras circunstancias son igual o más fuertes elementos de influencia, tal es el caso de la publicidad no comercial, los agentes socializadores como amigos, escuela y principalmente los padres, la experiencia directa con el producto, etc. En la figura 6.2 se representa esquemáticamente los factores de influencia sobre la formación de actitudes en relación con la exposición reiterada a la publicidad.

Estos resultados en torno de la actitud/afecto que pueden inducir los estímulos de marketing parecen corroborar algunas de las conclusiones de Macaulay *et al.* (1993), en torno de la dependencia de la memoria con los estados afectivos ya que podría decirse aquí también que la sola proximidad de un contexto placentero para el niño como el personaje de caricatura no basta para que este ligue íntimamente o traduzca el contexto en esquemas correspondientes a actitudes positivas que puedan tener un efecto sobre la forma en que es percibido el producto. No obstante debe tenerse en cuenta aquí que los estudios de los efectos de la publicidad en niños difieren en mucho, por las variables y parámetros en juego, de los estudios de laboratorio como los de Macaulay *et al.* (1993). En los estudios de marketing como los de Mizerski hay muchas variables no controladas. Particularmente en el caso de los productos para adultos como los cigarrillos o los medicamentos es de esperar una segura influencia (difícil de cuantificar) contraria a su uso, por parte de los agentes de socialización. Este tipo de influencia representa un importante factor que afectará significativamente la forma en que los niños considerarán los productos.

Si de acuerdo con Macaulay *et al.* (1993) se acepta que parecería que las condiciones necesarias para la dependencia de la memoria con los estados afectivos son similares tanto para la memoria explícita como implícita, podría esperarse que este tipo de recursos publicitarios tampoco tenga efectos sobre la memoria implícita. De acuerdo con las conclusiones de Macaulay *et al.* (1993), un efecto ya sea de memoria implícita como explícita bajo las condiciones de la experiencia de Mizerski, podría esperarse si de algún modo se genera a consecuencia de la exposición reiterada a la publicidad, un esquema de memoria integrado entre el producto y el afecto/actitud positiva generado por el personaje de marca. Que no se esté produciendo un esquema tal podría ser la explicación de los resultados de Mizerski.



**Fig. 6.3** Representación esquemática de lo que parece ser una condición necesaria para esperar un efecto de *priming* de la memoria implícita. La exposición a la publicidad debe ser capaz de generar un esquema (de memoria) integrado entre el producto, y el estado afectivo que se supone conlleva una actitud favorable hacia el personaje de marca. Esto parece requerirse si se espera que el producto pueda por si solo activar (*primed*) en una instancia posterior un actitud/afecto positiva derivada de la exposición previa a la publicidad.

Tres elementos se conjugan en el caso de la exposición reiterada a las publicidades con personajes de caricatura: (1) el personaje que se asume está asociado para el niño a un afecto/actitud positivo. (2) el producto asociado en cuestión y (3) la actitud hacia el producto. La exposición reiterada al personaje junto al producto parece tener efecto sobre la atención que el niño ofrece al estímulo, generando así una memoria del evento, lo cual se traduce en un alto reconocimiento de la asociación producto-personaje. No parece suceder lo mismo con respecto al estado emocional que podría suscitar el personaje que sirve de contexto y fuente de una cierta actitud positiva, ya que ésta no parece transferirse simplemente por su proximidad, al producto. Esto lo evidencia el hecho de que el producto por sí mismo no promueve como objeto de actitud una respuesta de evaluación positiva, similar a la que genera el personaje de caricatura, según evidencian los resultados de Mizerski.

Parece claro que la cuestión del *priming* de memoria implícita en relación con los estados afectivos y más específicamente en el contexto del marketing para niños requiere aún mayores investigaciones, no obstante los resultados generales de Macauley *et al.* (1993) parecen un buen punto de partida para abordar experiencias en torno de los efectos sobre la memoria implícita de los estímulos de marketing que conllevan una importante carga afectiva para el niño, un tema que principalmente ha sido considerado (Brée, 1995) como recurso destinado fundamentalmente a asegurar la atención del niño, como requisito para garantizar la llegada del mensaje.

## 7. El priming en la literatura de marketing

### 7.1 La concepción del *priming* en el contexto del marketing

Si bien la bibliografía consultada para el presente trabajo dista mucho de ser exhaustiva y completa en lo que se refiere al *priming* en el contexto del marketing, todo parece indicar que esta cuestión no ha sido ampliamente tratada, al menos en lo referente a la memoria implícita. Menos aun se ha considerado en la literatura la memoria implícita en relación con los estímulos de marketing en el comportamiento de consumo de los niños.

Los trabajos consultados consideran el fenómeno de *priming* en un sentido amplio que no excluye la memoria explícita. El *priming* estudiado en relación con la conducta de consumo se entiende como el efecto preparatorio causado por un estímulo previo sobre un posterior procesamiento de información. Sobre esta base interpretativa, se ha analizado el sentido y los alcances de esta influencia en relación con aspectos relativos a la conducta de consumo, sin mayores consideraciones acerca del origen de la transferencia operante, y en consecuencia sin mayores restricciones sobre las condiciones experimentales de los tests.

Aun cuando los trabajos consultados no se refieren específicamente a la operación de la memoria implícita como responsable del efecto de *priming*, un esquema de análisis basado en la transferencia por analogía parece presentarse como uno de los enfoques apropiados para el análisis de las posibles influencias de la memoria implícita sobre el comportamiento de consumo. Algunos estudios de efectos de *priming* en relación con los estímulos de marketing sugieren esta idea.

Los dos trabajos que se discuten a continuación, parecen reflejar la forma en que generalmente ha sido considerado el *priming* en la literatura de marketing. Esto es desde un punto de vista puramente fenomenológico y sin una expresa referencia a los mecanismos operantes. En este sentido los trabajos se presentan como descripciones de resultados experimentales sin un modelo o teoría explicatoria del origen del efecto de *priming* que aparece ambiguamente relacionado con mecanismos conscientes y no conscientes.

### 7.2 El efecto de *priming* en relación con las extensiones de marca

Pryor y Brodie (1998) analizan experimentalmente el efecto de *priming* de los eslóganes publicitario sobre la evaluación de las extensiones de marca. Replicando un estudio anterior<sup>50</sup>, midieron la influencia que una evaluación positiva de los productos existentes de una marca, puede tener sobre las potenciales extensiones de la misma. Para ello se utilizaron un eslogan publicitario que actúa como disparador de la representación conceptual que hipotéticamente será transferida a las extensiones, y luego analizan bajo estas condiciones previa. como son evaluadas las extensiones de marca.

El procedimiento experimental seguido por los autores sobre 174 personas divididas en tres grupos, puede separarse como sigue:

#### **Etapas de estudio**

Los sujetos leen un texto sobre el propósito de la investigación el cual es disfrazado como «aprender más acerca de cómo las personas piensan en relación con los productos de marca».

Se presenta a los participantes información sobre la compañía *Bella Soup*, sus productos y una evaluación de supuestos consumidores acerca de las sopas de *Bella Soup*. Se busca con ello inducir una actitud favorable hacia la marca. Se presenta a los distintos grupos un mismo eslogan publicitario destacando uno de los tres atributos: «nutrición», «sabor» y «calidad». Los eslóganes fueron: «nutrición es nuestro segundo nombre», «sabor es nuestro segundo nombre», «calidad es nuestro segundo nombre».

<sup>50</sup> Pryor y Brodie (1998) citan a Boush, D. M. (1993). How advertising slogan can prime evaluation of brand extensions. *Psychology & Marketing*, vol. 10, January/February, pp. 67-78.

### Verificación de las condiciones preparatorias o requerimiento preliminar

Se pide a los sujetos que evalúen los productos existentes de Bella y la marca en general, utilizando una escala bipolar de adjetivos (deseabilidad: 1 = no deseable, 7 = deseable; favorabilidad: 1 = no favorable, 7 = favorable; calidad: 1 = baja calidad, 7 = alta calidad). Se buscó con esto chequear que hay una evaluación positiva de la marca y sus productos existentes.

### Etapa de test

Testeo del efecto de *priming*: se pidió a los sujetos que efectúen una evaluación de las potenciales extensiones de marca, utilizando una escala bipolar de adjetivos de 7 puntos.

Se pidió a los sujetos que evaluaran la similitud de cada extensión con la sopa *Bella* (1 = disimilar, 7 = similar). Esto se hizo para evaluar el efecto de la manipulación del *priming* sobre la evaluación de similitud de las potenciales extensiones de marca.

Finalmente los sujetos evaluaron el alcance de sus respuestas anteriores. Esto se hizo presentando a los participantes afirmaciones asociadas con los tres atributos primados para las sopas Bella (productos existentes) y las potenciales extensiones de marca. Se utilizó también aquí una escala de 7 puntos (1 = no estoy de acuerdo, 7 = si estoy de acuerdo). Un ejemplo de afirmación presentada es: «una buena comida para bebé es nutritiva». Las afirmaciones presentadas incluían además de los tres atributos primados, otros tres adjetivos para ocultar los objetivos de la experiencia (frescos, dulces y rico gusto).

Los productos existentes utilizados para alcanzar la condición previa de evaluación positiva de la marca, fueron principalmente sopas. Las potenciales extensiones de marca fueron: comida para bebé, vegetales congelados, cereal para desayuno (productos que principalmente se asocian más con el atributo nutrición aunque también con calidad); salsa para carne, spaghetti con salsa de tomate (productos principalmente asociados con el atributo sabroso, aunque también en forma general con calidad).

Los resultados obtenidos indican que la activación de una representación conceptual asociada a una evaluación favorable de la marca, lo cual es considerado en el contexto del trabajo como el *priming*, influye en la posterior evaluación de las extensiones. Por una parte las extensiones son clasificadas como más similares a una marca existente cuando el eslogan publicitario destaca (*prime*) atributos que la extensión comparte con los productos existentes. También los autores señalan que los resultados indican que hay una relación directa positiva entre el grado de similitud y la evaluación (Pryor y Brodie, 1998:502). Teniendo en cuenta que el experimento es conducido de modo que la marca madre sea evaluada positivamente, esto estaría indicando que existe una mayor transferencia de dicha evaluación, a la extensión de marca, cuando la extensión y la marca madre son percibidas como más similares. Este resultado puede bien ser interpretado bajo el concepto de transferencia por analogía discutido anteriormente en torno de la memoria implícita, aunque aquí no puede asegurarse que la memoria implícita sea responsable del efecto de *priming*. Más aun las condiciones del experimento hacen pensar que las influencias observables de la etapa de estudio sobre el test se deben a la operación de la memoria explícita.

Los resultados publicados por Pryor y Brody responden a una descripción fenomenológica de un efecto preparatorio (*priming*) en un sentido muy amplio, que no pueden ser considerados como evidencia para estudiar el *priming* de memoria implícita. Los mismos autores destacan que en este tipo de experiencia es probable que los participantes adviertan el propósito del estudio y simplemente respondan a sus requerimientos (Pryor y Brodie, 1998:503). Por otra parte los pasos seguidos durante la experiencia indican que el resultado de la misma estará principalmente ligado a la performance de la memoria explícita. La etapa de estudio y de test están explícitamente vinculadas, corresponden a evaluaciones de productos de una misma marca de modo que cualquier posible contribución de la memoria implícita está fuertemente contaminado por la memoria explícita.

Aun cuando la experiencia dista mucho de responder a las características de los tests de *priming* de memoria implícita, un esquema como el planteado por Lockhard y Blackburn (1993) discutido antes en relación con la transferencia por analogía en la resolución de problemas parece aplicable. El hecho de que las extensiones de marca estén relacionadas con la marca previamente evaluada, ya que son justamente extensiones de la misma, seguramente representa para el sujeto un nexo entre la etapa de estudio y la de test que afectara la evaluación de las extensiones, dando lugar a un proceso de búsqueda consciente de la información adquirida en la etapa de estudio, a la hora de resolver la evaluación de las extensiones, en un mecanismo como el mostrado en la fig. 5.1.

### 7.3. El *priming* en relación con los argumentos de venta

Wittler (1994) en otro trabajo, analiza el fenómeno de *priming* en relación con los argumentos de venta. Sobre la base de que en determinadas circunstancias los individuos pueden evitar convenientemente el esfuerzo cognitivo en la toma de decisiones, discute de qué manera y bajo qué condiciones los argumentos de los vendedores pueden inducir a la utilización de atajos mentales o heurísticas, por parte de los consumidores, como una forma de toma de decisión rápida y sin esfuerzo. En este contexto, el autor considera el *priming* como el fenómeno que se produce cuando la connotación de determinadas palabras activan estereotipos, esquemas<sup>51</sup> o reglas de decisión previamente adquiridos. Una interpretación muy próxima a la idea de *priming* conceptual y estereotipos implícitos considerados en torno de la memoria implícita.

No obstante el planteo propuesto por Wittler, parece corresponderse mis próximamente con las consideraciones de Kahneman y Teversky en torno de la heurística y el juicio bajo incerteza. De todas maneras la consideración de trampas mentales como el anclaje o la fácil representatividad propuesto por estos últimos autores no puede decirse que se encuentre totalmente dissociado de la cuestión de la memoria implícita, aunque en su consideración no es tenida en cuenta específicamente la operación de tales mecanismos inconscientes. En tal sentido Wittler destaca que el efecto de *priming* al que se hace referencia no indica necesariamente que aquel en quien opera, compare en forma consciente el estímulo con la categoría *primed*. El autor define el *priming*, al igual que en otros casos similares, citando a Fiske y Taylor<sup>52</sup>, como el efecto de un contexto previo, sobre la interpretación de nueva información. De ello se implica que las actitudes previas de las personas sirven como puntos de referencia o anclajes sociales que afectan su reacción a los nuevos estímulos.

Como en el estudio previamente analizado, Wittler considera la cuestión desde una perspectiva amplia, que no excluye ni a la memoria explícita como partícipe del mecanismo ni a los procesos inconscientes atribuidos a la memoria implícita, aunque no se haga expresa referencia de ello. En consecuencia resulta interesante describir algunas de las proposiciones y consideraciones expuestas en el trabajo, teniendo en cuenta que aun cuando se presentan como muy razonables, no dejan de ser especulaciones primarias, no avaladas por ningún tipo de evidencia experimental.

Algunos ejemplos de las heurísticas identificadas por Wittler, que pueden operar a través del fenómeno de *priming* son:

**Heurística de elección por reciprocidad:** al recibir algún tipo de atención o consideración especial, en muchas culturas los individuos se sienten obligados a retribuir el favor, evitando así sentirse una persona desagradecida o desconsiderada. Vendedor: «veré si puedo conseguirle este mismo modelo y el color que usted prefiere en alguna de nuestras otras sucursales».

**Heurística de la escasez:** Un bien o una oportunidad de compra son mis valorados cuanto más escasos. Vendedor: «este es el último libro que nos queda y la edición está agotada».

**Heurística de la validación social:** Los individuos observan cómo se comportan otros individuos, como referencia para decidir su propio comportamiento. Así pueden ser más propensos a tomar una decisión si otro lo ha hecho antes. Vendedor: «yo vendí el mismo modelo a otro doctor la semana pasada. El está muy contento con él auto».

El efecto del *priming* sobre la decisión final de compra obviamente dependerá de la forma en que el consumidor procese la información, aun cuando una representación conceptual como las relativas a las heurísticas antes mencionadas, haya sido activada. Wittley distingue dos factores que influenciarán el modo en que la información será procesada y que dificultarán que la decisión sea guiada por estos y otros atajos mentales: el compromiso con una consecuencia relevante (*outcome-relevant involvement*) y la necesidad de cognición (*need for cognition*).

<sup>51</sup> Entendiendo aquí esquema como: colección organizada de creencias y actitudes en torno de alguna cosa.

<sup>52</sup> Fiske, S. T. and Taylor, S. E. (1991), *Social Cognition* (2da edición), New York. McGraw-Hill, Inc. (Cit. en Whittler, 1994).

El primer caso *outcome-relevant involvement*, se refiere a la inclinación de los individuos a alcanzar una consecuencia deseable, que será más fuerte cuando mayor sea la implicancia con la situación consumo. El segundo factor, la necesidad de cognición, se refiere a una tendencia crónica de algunos individuos a razonar casi todo. En ambos casos sugiere Wittley, será más difícil inducir una decisión mediante el efecto de *priming*, requiriéndose argumentos más fuertes, que los que pueden activar un pensamiento guiado por la heurística o la aplicación de esquemas o reglas de decisión simples. La ausencia de estos factores propiciaría por otra parte las condiciones para que no exista una cuidadosa consideración del contexto semántico del argumento de venta, permitiendo la efectividad del *priming*.

## 8. Conclusiones

Como muestran las secciones precedentes el estudio de la memoria implícita ha sido principalmente conducido en experiencias de laboratorio donde los sujetos son confrontados con situaciones relativamente simples y bajo un estricto control de las variables implicadas. Estas condiciones difieren en mucho de las presentes en situaciones como las de consumo donde existen múltiples factores, no controlados, que pueden afectar las decisiones. En relación con condiciones más realistas, el fenómeno de *priming* en la literatura de marketing, al menos en la bibliografía consultada, no ha sido estudiado estrictamente como una manifestación de la memoria implícita, sino más bien como un efecto preparatorio en sentido amplio, que no excluye la memoria explícita.

Aún cuando se torna evidente la falta de investigaciones experimentales específicamente dirigidas al estudio de la memoria implícita, en niños y en relación con situaciones de consumo, se pueden inferir, no obstante, algunas cuestiones en base a los diferentes aspectos abordados, que puedan orientar futuras investigaciones de campo.

Si bien la complejidad de la mayoría de las situaciones o escenarios de consumo y las diferencias entre consumidores, hace difícil delimitar el grado de influencia que el efecto de *priming* de la memoria implícita pueda tener sobre la decisión de compra, diversos factores hacen pensar que su acción debe buscarse en situaciones de bajo esfuerzo cognitivo, es decir en aquellos casos donde la exigencia de la tarea que enfrenta la persona, por una u otra razón no demanda un procesamiento complejo de la información. El grado de implicancia o compromiso con la situación de consumo (como es entendido en el contexto del marketing) aparece en tal sentido como una señal de alerta que exige al sujeto una más segura o satisfactoria fundamentación de sus decisiones, derivando de ello un mayor esfuerzo cognitivo que involucra procesos racionales y un estado de consciencia (ver fig 8.1).

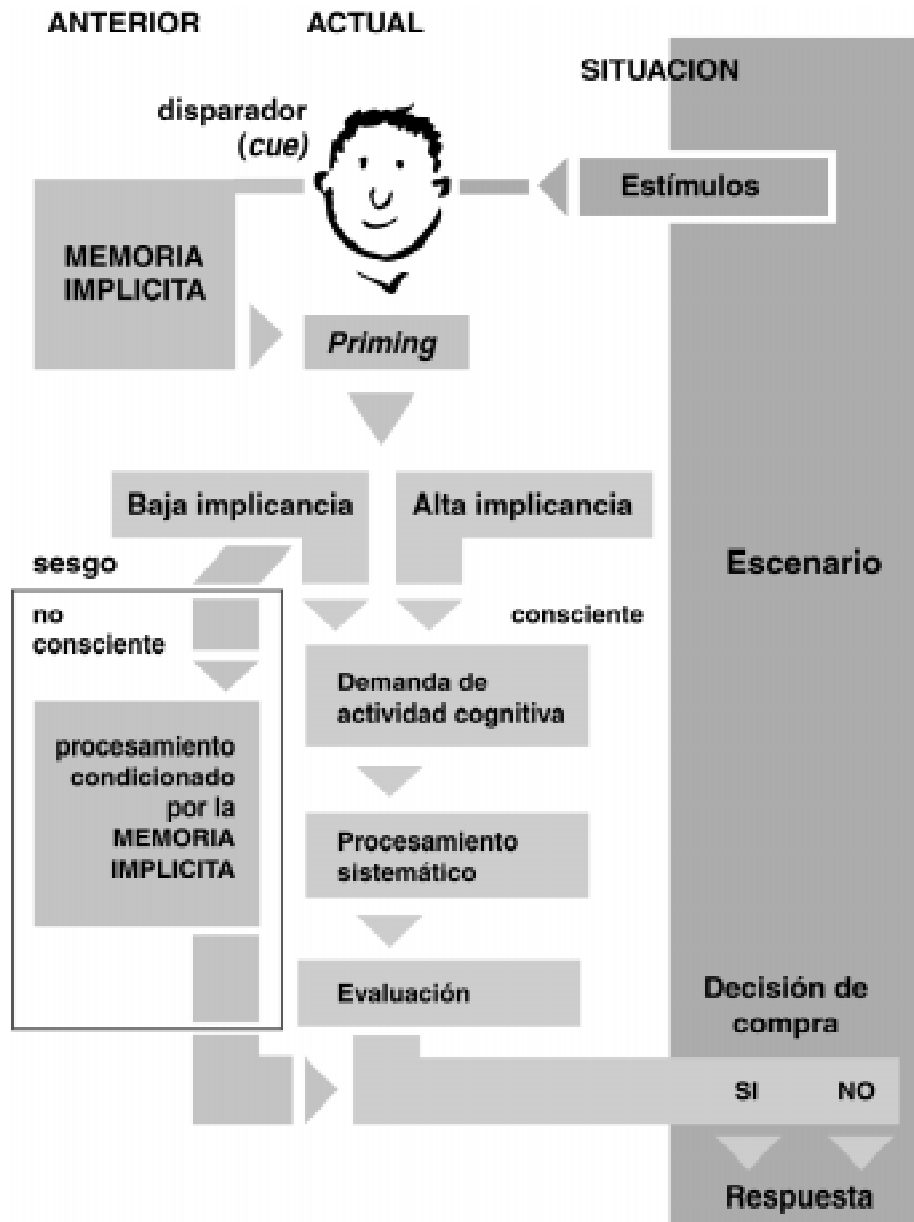
Aún cuando es difícil distinguir dentro de la complejidad que significa el procesamiento de la información, donde entran los procesos conscientes y donde los inconscientes, y en que medida son responsables de los resultados finales, el panorama global, parece sugerir que en un sentido general, los procesos no conscientes y particularmente la memoria implícita, operan como los subsistemas de menor jerarquía en los sistemas evolutivos. El cerebro humano tiene todas las características de los llamados sistemas del tercer tipo (Lazlo, 1987; Prigogine y Stengers, 1990), caracterizados por exhibir comportamientos caóticos como consecuencia de su dinámica muy alejada del equilibrio termodinámico, y capaces de auto organizarse al punto de producir verdaderos saltos evolutivos. En este sentido parece razonable entender también la emergencia de los diferentes sistemas de memoria.

Respecto a la organización de tales sistemas en el curso de su desarrollo, dice Lazlo:

La jerarquía creada por la evolución de los sistemas no solo es una jerarquía estructural, sino también una jerarquía reguladora. En una jerarquía reguladora, los suprasistemas regulan ciertos aspectos de la conducta de los subsistemas. Los sistemas menos complejos de nivel organizativo superior pueden regular efectivamente los sistemas más complejos de los niveles inferiores en virtud de la desatención selectiva, en el nivel regulador superior, a la detallada dinámica de las unidades de nivel inferior. Como señala el biofísico Howard Pattee, la desatención selectiva a los detalles sin importancia es una propiedad universal de los sistemas de regulación jerárquica. (Lazlo, 1987:25).

El modelo de memoria propuesto por Tulving y Schacter, responde justamente a un sistema de organización jerárquica, donde la memoria implícita y de procedimiento constituyen los primeros subsistemas, cuya aparición es anterior a la memoria explícita (episódica). Por otra parte, ya sea considerada como un sistema (Schacter y Tulving) o como una cuestión de procesos cognitivos (Roedinger), existe consenso entre los investigadores respecto al hecho de que la memoria implícita opera desde el nacimiento e incluso antes (Schacter). Además de presentarse como una de las primeras manifestaciones de la memoria en una dinámica evolutiva de organización jerárquica en el sentido antes señalado, todo parece indicar que su performance se mantiene estable y operante, a lo largo de toda la vida, aún cuando la memoria explícita comienza a declinar. Así la memoria implícita se presenta como la primera estructura reguladora en el desarrollo de la memoria cuya función se manifiesta a través del llamado efecto de *priming*, y que con la aparición y desarrollo de sistemas de memoria jerárquicamente superiores, sigue operando, a modo de soporte de las funciones superiores de aquellos sistemas (con las características de la desatención selectiva). Así la primera forma del *priming* que surge en el desarrollo es el perceptual, ligado a la memoria





**Fig. 8.1:** Esquema representativo de la acción del fenómeno de priming de la memoria implícita, como un proceso asociado a un bajo esfuerzo cognitivo.

perceptual y más tarde el *priming* semántico y el conceptual, ligados al desarrollo posterior de la memoria semántica, el lenguaje y los progresos cognitivos en general.

Algunas experiencias como las de predicción del tiempo, *priming* polisemántico, la transferencia por analogía en la resolución de problemas, etc., sugieren un funcionamiento de la memoria inconsciente, no solo en el *priming* de memoria implícita sino también en el aprendizaje implícito, con las características de un mecanismo de desatención selectiva, como el descrito por Lazlo en torno de los sistemas evolutivos. Otra teoría, la idea del *contex* planteada por Baars (1998) y asociada a procesos no conscientes como el de la memoria implícita, también puede entenderse bajo este concepto.

Según Baars, el "contexto" es un sistema que comparte la experiencia consciente sin ser él mismo consciente simultáneamente. En todas las actividades que realizamos en la vida diaria, componentes especializadas del sistema nervioso corren predicciones que anticipan y compensan los cambios que experimentamos. El mundo es así sentido como estable cuando la predicción coincide satisfactoriamente con el devenir de los acontecimientos. Si esto no sucede entonces se advierte una inestabilidad y la experiencia causa que el sistema de orientación contextual (*contextual orientation system*) revise nuevamente (en forma

automática) su predicción sobre la base de nuestras experiencias previas, hasta restablecer el equilibrio o ponernos en una situación de evaluación consciente de la novedad. Estas predicciones orientacionales son enteramente inconscientes pero profundamente influyen nuestra experiencia consciente (Baars, 1998).

Normalmente la palabra contexto es utilizada en psicología para designar el medio ambiente físico que nos rodea, el “contexto-en-el-mundo” que comparte nuestra experiencia, Baars se refiere por *context* al “contexto-en-la-mente”, una representación interna del mundo, formada por la información preservada del pasado. Estos elementos de contexto ubicados no en el mundo exterior sino en el sistema nervioso son similares a “estructuras activadas de conocimiento”, “representaciones mentales”, “redes semánticas”, “esquemas”, y otros tipos de representaciones de conocimiento discutidos en psicología cognitiva. Baars considera así mismo al fenómeno de *priming* que caracteriza la memoria implícita, como una de las evidencias del *context*.

Los conceptos de Baars se corresponden, con el sentido que ha sido dado a la memoria implícita desde una perspectiva ecológica del desarrollo humano. Desde esta óptica ha sido entendida como un sistema que constituye la base indispensable y sustento de la capacidad de adaptación al medio, a través de la sensación de familiaridad que proporciona en relación con estímulos ya percibidos y que permitirían al organismo “dar con la novedad”. El valor de esta función obviamente se entiende como sustento de una capacidad de orden superior, el aprendizaje o adquisición de conocimientos, desde sus múltiples perspectivas. Esta interpretación de la memoria implícita muy bien puede entenderse nuevamente bajo el concepto de desatención selectiva. En este sentido, los alcances de los procesos no conscientes son limitados, ya que aún cuando existe evidencia de que cierto aprendizaje puede producirse en forma inconsciente (*implicit learning*), parece claro que el desarrollo de su mayor potencial involucra necesariamente procesos conscientes. Estas limitaciones son características de los niveles jerárquicos inferiores de los sistemas evolutivos, de hecho la evolución supone la superación de tales limitaciones puestas en evidencia por su interacción con el medio ambiente.

Una evidencia de estas limitaciones es la poca flexibilidad que muestran los procesos no conscientes en la resolución de problemas simples. Los estudios experimentales discutidos en torno de la cuestión sugieren que difícilmente tanto la memoria como el aprendizaje implícitos, puedan, sin la intervención de procesos conscientes, dar cuenta de la resolución de situaciones reales o problemas como los que se presentan en el contexto del marketing. Como deja entrever Mandler (1985), cuando se refiere a la cuestión de la resolución de problemas, la consciencia parece necesaria aunque no suficiente para tal tarea.

Todas las cuestiones puestas así de manifiesto a partir de una perspectiva evolutiva y funcional del individuo frente al procesamiento de la información involucran particularmente al niño. Desde el nacimiento hasta la adolescencia se producen en su desarrollo cognitivo, cambios evolutivos tan significativos que Piaget no duda en calificar como verdaderas revoluciones copernicanas. En este contexto la memoria implícita se presenta como un recurso cognitivo del que el niño dispone desde el nacimiento, aunque no operante en todas sus dimensiones, ya que algunas manifestaciones del *priming* se hallan estrechamente vinculadas a otros sistemas de memoria y capacidades cognitivas de posterior aparición, tal es el caso del *priming* semántico o el *priming* conceptual.

La memoria implícita surge como uno de los primeros sistemas de memoria y con el desarrollo de sistemas de nivel superior como la memoria semántica y la memoria episódica, permanece operante con una performance estable a lo largo de toda la vida, participando a lo largo de la evolución del desarrollo cognitivo como un subsistema relegado a atender los detalles de menor complejidad en la dinámica de todo el sistema (desatención selectiva). Los estudios discutidos sobre cuestiones tales como las operaciones metacognitivas o la resolución de problemas sugieren que la memoria implícita no es capaz por sí misma de resolver situaciones complejas, sino que más bien actúa como un soporte de operaciones de nivel superior (conscientes).

Es claro que las tareas más exigentes del procesamiento de la información, como la resolución de problemas nuevos o complejos, requieren de las capacidades cognitivas más elevadas en condiciones de “atención focal”, y un estar advertido (*awareness*), sino plenamente de los procesos operantes, al menos sí de los objetivos o del resultado del proceso (*output*). También es claro que el niño no posee para tratar ciertas complejidades todas las capacidades de un adulto, hasta alcanzar su completo desarrollo. De modo que desde un sentido “racional”, su capacidad es limitada, pudiendo en tal caso recurrir en mayor medida que un

adulto y en un intento por superar las limitaciones, a mecanismos asociados a operaciones no conscientes, como los atribuidos a la memoria implícita, de los que dispone desde el momento del nacimiento. De hecho en la lactancia, durante los primeros meses de vida, la conducta es fundamentalmente dirigida por actos reflejos y por la reacción circular (Piaget), que en esencia responden a la recuperación y acción de proceso sensoriomotores en forma automática.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, proponemos las siguientes hipótesis para abordar la cuestión de la implicancia de la memoria implícita en el procesamiento de la información en general y el comportamiento de consumo en particular:

**H1** La memoria implícita como influencia no consciente en el procesamiento de la información sesgará la respuesta en función inversa al riesgo percibido o grado de implicancia, entendido esto como una señal de alerta para involucrar un mayor esfuerzo cognitivo consciente, en la resolución del proceso.

**H2** El procesamiento de la información recurrirá a la memoria implícita en la medida en que los requerimientos del objetivo no puedan ser satisfechos por procesos conscientes más complejos (en el caso del niño condicionados por la falta de desarrollo cognitivo).

En relación con las hipótesis H1, entendemos que el resultado del procesamiento de la información ha sido sesgado cuando es consecuencia de un efecto de *priming* debido a la memoria implícita. Decimos en tal caso que de no haber actuado la memoria implícita el resultado habría sido otro, independientemente del resultado mismo.

Por otra parte entendemos la implicancia en la situación como un variable subjetiva derivada de la percepción de riesgo o la función de interés de la persona que procesará la información. Así una situación que puede revestir por ejemplo, riesgo para la salud, desde la perspectiva de un adulto, no necesariamente lo será para el niño. La cuestión del interés es especialmente importante en el contexto del marketing dirigido a niños ya que actúa como catalizador de los procesos cognitivos. Un estímulo que carece de interés para el niño puede ser totalmente ignorado (filtro perceptual) sin que se produzca algún tipo de procesamiento de la información.

Las hipótesis planteadas reflejan una concepción evolutiva de los sistemas de memoria, apoyada en: (1) la evidencia experimental que indica que el sistema que sustenta la llamada memoria implícita es anterior a la memoria explícita; (2) la idea de incompatibilidad funcional propuesta por Sherry y Schacter<sup>53</sup>, que sostiene que un nuevo sistema de memoria evoluciona solo cuando una incompatibilidad surge entre las propiedades de un existente sistema y las demandas poseídas por un nuevo problema del entorno y (3) la idea de que en correspondencia con los sistemas evolutivos los estadios de jerarquía inferior, como hemos considerado a la memoria implícita actúan respondiendo a un mecanismo de desatención selectiva.

Para establecer en que situaciones vinculadas con el consumo puede manifestarse un efecto de *priming*, es importante diferenciar claramente la memoria implícita de lo que ha dado en llamarse aprendizaje implícito. Estos dos aspectos del conocimiento no consciente no siempre son considerados en la literatura, en forma totalmente separada y no es claro que en última instancia, representen fenómenos de naturaleza diferente, o bien que no sean explicables bajo un mismo modelo de los procesos inconscientes de la memoria. No obstante esto, desde el punto de vista fenomenológico parece claro que la memoria implícita o bien el *priming*, como su manifestación, responde esencialmente a un fenómeno de recuperación no consciente de información, mientras que el aprendizaje implícito responde a un fenómeno de registro o almacenamiento de información en la memoria, también en un plano no consciente. Esto indica que están asociados al menos en principio a momentos diferentes en el funcionamiento de la memoria.

De acuerdo con esta distinción y en relación con el consumo la cuestión de la memoria implícita parece más propia de ser abordada en aquellas situaciones que derivan en forma más o menos inmediata en una acción concreta como por ejemplo: una toma de decisión de consumo, el comportamiento en el punto de venta o un pedido de compra.

<sup>53</sup> Ver pg. 29, nota 18.

Para establecer entonces donde estudiar primariamente el efecto de *priming* cabría en principio considerar la clasificación de McNeale (1992) que interpreta el segmento de mercado de niños (entre 4 y 12 años) formado de la siguiente forma:

**1 Consumidores primarios.** Las compras efectuadas directamente por los niños constituyen el mercado primario del segmento.

**2 Influenciadores del consumo.** Los pedidos de compra que inducen el acto de compra en otra persona, principalmente los padres.

**3 Consumidores futuros.** El comportamiento, preferencias y actitudes que se gestan durante la infancia y trasladan a la vida adulta.

Esta clasificación obedece a las diferentes situaciones del niño en relación con el acto de consumo, que es en última instancia, el objetivo de las estrategias de marketing. Como mercado futuro la cuestión relevante se relaciona más con el aprendizaje y en todo caso, en torno de los procesos no conscientes, con el aprendizaje implícito y con aspectos tales como la formación de actitudes, el posicionamiento o la lealtad a la marca, que tendrán efecto sobre sus decisiones de compra en la vida adulta.

Como mercado de influencia o como consumidores primarios su rol se relaciona más directamente con una toma de decisión o con una acción concreta, donde podría eventualmente manifestarse un efecto de *priming*. Entre ambas es aún más específica aquella situación en donde el niño es actor en el acto de consumo ya que como factor de influencia sobre la compra de otro (los padres principalmente) su participación en el resultado final es relativa y muy variada. Por ejemplo, cuando la madre elige una determinada marca de pañales o tal o cual alimento para su hijo, éste ha influenciado la compra sin tener ninguna participación activa en la decisión. Brée (1995:230) refiere una situación planteada por Ward, que refleja la ambigüedad en las influencias sobre el consumo familiar: "si un niño quiere ir a comer a un Mac Donald's durante un paseo familiar y sus padres se detienen allí, ¿a qué se debe la relación? ¿Acaso el niño desde el asiento de atrás, se ha manifestado para dar a conocer su deseo a sus padres?, ¿se habrán detenido allí de forma espontánea para complacer de ese modo a su hijo? o ¿se detienen en Mac Donald's porque es el único lugar en el que tienen tiempo y los medios financieros para pararse, aunque preferirían mucho más ir a otro sitio?". Por otra parte aún cuando la influencia responde a un pedido concreto de compra dirigido a los padres, la situación puede presentarse bastante compleja a la hora de analizar los factores determinantes de la conducta del niño. Brée (1995) señala en este sentido que en ocasiones los niños evalúan la probabilidad de éxito que puede tener una petición de compra a los padres, pudiendo llegar a no expresarla. Esta característica de influencia sobre la conducta de los niños frente a situaciones de consumo, es un ejemplo del efecto inhibitorio que el compromiso con la situación puede tener sobre las influencias inconscientes (en este caso ligado a las consecuencias que puede acarrear el pedido a los padres).

Concretamente, más allá de las dificultades inherentes a las diferentes situaciones la cuestión de la memoria implícita responde a una situación que involucra un registro de memoria adquirido con anterioridad, un input que actúa como pista (*cue*), para activar dicho registro, un procesamiento de la información donde este contenido de memoria se ve integrado en forma no consciente, y una respuesta, la cual puede estar más o menos sesgada por este proceso (efecto de *priming*).

En los dos figuras 8.2 y 8.3 se presenta en forma esquemática el proceso en cuestión. La necesidad o motivación y la situación particular en que se encuentra el sujeto son las dimensiones reguladoras del proceso, que actúan como facilitadores o inhibidores del *priming*. La necesidad, la motivación o la situación propicia la transferencia de información, dando lugar a, la captación de los estímulos de marketing del entorno, la recuperación de información de la memoria explícita y la activación de operaciones cognitivas en general, produciendo lo que llamamos procesamiento de la información. La información involucrada en este proceso puede activar la memoria implícita dando lugar al efecto de *priming*, si ésta participa o es integrada al procesamiento que esta teniendo lugar. Como se indica en los esquemas, el contenido mismo de la memoria implícita así como también la forma en que se integra al procesamiento de la información permanecen velados para el sujeto, en una dimensión no consciente, de modo que constituyen una parte del encadenamiento que lleva al resultado final que no es factible de ser revisada por introspección. La persona podrá ser consciente del resultado o la acción que resulta finalmente pero no plenamente de la causa de tal resultado.

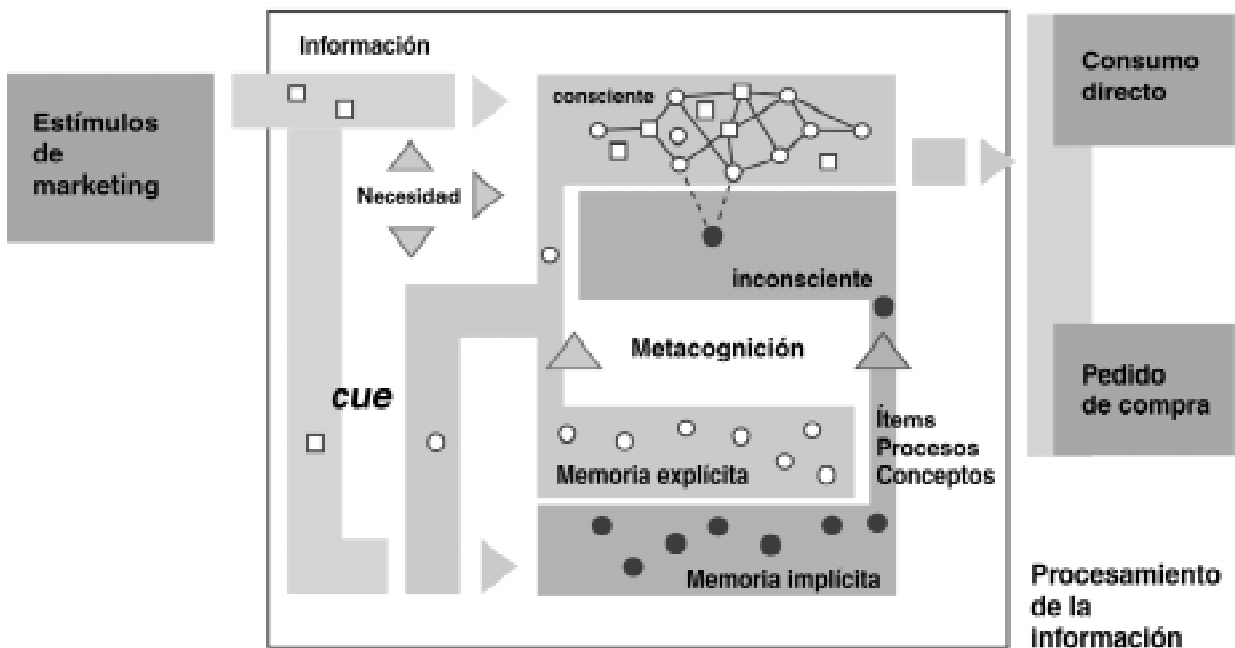
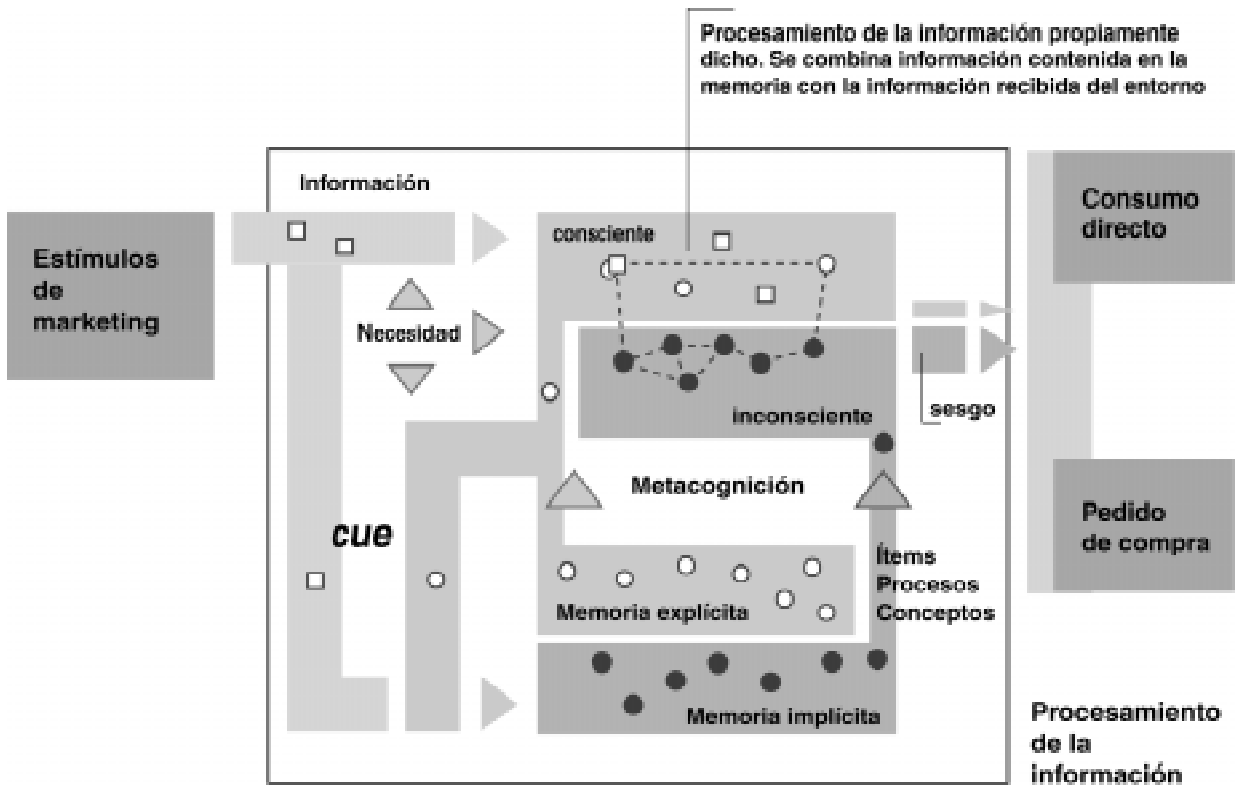


Fig. 8.2 y 8.3 Representación esquemática del mecanismo de *priming* de memoria implícita correspondiente respectivamente a situaciones extremas de muy baja y muy alta implicancia.

Con las hipótesis propuestas decimos que, cuando la persona está altamente implicada en la situación de consumo, la percepción de riesgo o el factor de implicancia que sea, exigirá cierto grado de fundamentación de la respuesta, aunque sea subjetivo, y por ende, mayor esfuerzo cognitivo consciente. Esta demanda de evaluación de la situación planteada, requerirá que el proceso mismo sea factible de ser revisado o monitoreado durante su desarrollo, lo cual solo es posible si tiene lugar en un plano consciente. Este podría ser el caso en relación con los personajes de caricatura asociados a productos para adultos en la publicidad, investigado por Mizerski (1995). Aún cuando el estudio no responde específicamente a una evaluación de procesos inconscientes los resultados sugieren que los personajes de caricatura logran como es de esperar captar fuertemente la atención de los niños (manifiesto por el reconocimiento de la publicidad) pero no así generar actitudes favorables hacia productos que son considerados no apropiados para su edad, como el cigarrillo. Los valores morales heterónomos, transmitidos por los adultos, seguramente en estos casos actúan como señal de alerta y fundamento de la respuesta, inhibiendo posibles influencias inconscientes derivadas de la asociación afectiva con el personaje de caricatura. Otros estudios citados por Brée (1995:225) también concluyen que no existe una generación o creación *ex nihilo* del hábito de fumar en los niños a partir de la publicidad, sino que esta solamente puede llevar a los ya fumadores a desarrollar una preferencia más fuerte hacia una marca o en todo caso reforzar un proceso ya iniciado por una actitud previa favorable al acto de fumar.

Ahora bien todos los elementos que intervienen en el procesamiento de la información en su forma más elaborada como: las estrategias para guardar y recuperar información en la memoria, los distintos sistemas de memoria, la reversibilidad operatoria, las reglas de producción, la base de conocimientos, etc., van desarrollándose a lo largo del crecimiento del niño. De hecho el niño no es capaz de resolver a cualquier edad cualquier problema. Refiriéndose a la incapacidad que tienen los niños más pequeños para comprender claramente determinadas estructuras gramaticales como la doble negación, Baars (1998) dice que “en el aprendizaje como en la vida, estar preparado lo es todo”, aludiendo al hecho de que hasta que no se han alcanzado los estadios correspondientes el niño no es capaz de procesar determinada información correctamente.

En relación con los sistemas de memoria, por ejemplo, el principio de incompatibilidad funcional justamente sostiene que la complejidad creciente de las situaciones (problemas) que enfrenta el individuo, es la que impulsa el desarrollo de sistemas más sofisticados, dando lugar a un proceso evolutivo. La memoria implícita se presenta en este esquema como un soporte primario o un recurso del que se dispone desde el nacimiento, al menos en su manifestación como *repetition priming*, que no está sujeto al devenir del desarrollo, ya que su performance parece permanecer constante a lo largo de toda la vida. De acuerdo con esto decimos que si el niño no dispone de los recursos cognitivos que requiere la resolución de una determinada situación, como la elección de un producto, podrá esperarse una mayor probabilidad de que su respuesta sea sesgada por un efecto de *priming* (H2), si se tiene en cuenta que el soporte de este fenómeno, la memoria implícita, es plenamente operante.

En el caso extremo del recién nacido, Piaget habla de una memoria en sentido amplio que ha sido entendida por algunos autores con relación a la memoria implícita. Con esta forma de memoria se corresponden los ciclos reflejos que el niño aprende y que constituyen prácticamente su principal respuesta ante el medio ambiente. El hecho de que el niño generaliza tales esquemas sensoriomotores aplicándolos ilógicamente a situaciones muy diversas, como querer encender la luz del cuarto tirando del cobertor de la cama, una operación que le ha servido anteriormente para recuperar objetos (Piaget, 1971), muestra en que medida a edad temprana la memoria implícita está soportando la solución del problema que se presenta.

Macoby y Hagen<sup>54</sup> señalan que los niños más pequeños (menores que 7 años) no son capaces de separar por sí mismos la información pertinente, para la comprensión del mensaje, de la información incidental o irrelevante. Esta imposibilidad de filtrar la información y la factibilidad de que se consideren a un mismo nivel aspectos incluso contradictorios, podría dificultar el procesamiento coherente de la información, dando lugar, como señalan los autores a una baja performance del procesamiento. Bajo estas condiciones bien podría esperarse nuevamente que la misma información recibida de lugar a algún tipo de *priming*, un mecanismo altamente entrenado (como sugiere el temprano desarrollo de la memoria implícita) y que podría inducir una solución o resolver la situación, sobre todo si no hay una percepción de riesgo o en sentido general una elevada implicancia o compromiso con la respuesta.

<sup>54</sup> Ver pg 12, nota 6.

De hecho existe evidencia de que los niños resuelven muchas situaciones recurriendo a procesos que de uno u otro modo se relacionan con aspectos no conscientes. Un hecho que parece estar más relacionado con el aprendizaje implícito que con la memoria implícita es la forma en que la heurística opera en los niños. Brée (1995) señala que muchas veces, estos incorporan a la información proveniente del exterior (p. ej. publicitaria) elementos que son rememorados por analogía. Estos elementos son integrados a la información externa a tal punto que, más tarde creerán que lo que en realidad es un agregado hecho por ellos mismo, venía contenido en la información recibida<sup>55</sup>. Cabe recordar aquí, que la transferencia por analogía como una estrategia en la resolución de problemas ha sido considerada en relación con la memoria implícita (Lockhart y Blackburn, 1993) y discutida en el presente trabajo.

Otra cuestión a considerar en torno del tema de la memoria implícita es la importancia relativa que pueden tener los diferentes tipos de *priming* en el contexto del procesamiento de los estímulos de marketing y la conducta de consumo de los niños en particular. Básicamente de acuerdo con la literatura específica del tema discutida anteriormente, existen tres tipos más o menos diferenciados de *priming*:

**Priming referido a ítems** que básicamente es perceptual (principalmente de imágenes o palabras).

**Priming de procedimientos** que corresponde a la ejecución de procedimientos sensoriomotores (habilidades, hábitos) o cognitivos (como las reglas de producción).

**Priming conceptual** que se refiere a la aplicación no consciente de esquemas conceptuales como es el caso de los estereotipos implícitos.

El *priming* referido a ítems básicamente se da a dos niveles el perceptual y el semántico, el primero fundamentalmente en referencia a estímulos visuales, imágenes, y el segundo a palabras. No obstante, si bien la memoria semántica requiere de cierta conceptualización en lo que respecta al significado de las palabras, ambos *priming* han sido considerados fundamentalmente perceptuales.

En relación con la situación de consumo un efecto de la memoria implícita dentro de la categoría del *priming* referido a ítems podría caber en situaciones donde se consideran nombres de marca, logotipos, personajes y en relación con la pertinencia de que los estímulos de marketing puestos en la publicidad, se repitan en el punto de venta y el producto. En ambos casos aún cuando se trate de situaciones de baja implicancia habrá algún tipo de consideración consciente de la información, donde podría esperarse algún efecto favorable hacia un determinado producto derivado de la sensación de familiaridad con el mismo. Bajo estas condiciones este es el tipo de fenómeno más próximo a la memoria implícita que cabría esperar, pero por otra parte no es exactamente la familiaridad con el estímulo una segura manifestación de la memoria implícita. La sensación de familiaridad puede deberse a la memoria explícita. Así la influencia sobre la conducta de un nombre de marca, puede deberse a un fuerte registro de memoria causado por la exposición reiterada al estímulo (el nombre de marca) y al ejercicio de recuperación del mismo (hipermnesia), un efecto buscado por las estrategias de posicionamiento.

Consideremos una situación de baja implicancia, que como hemos propuesto podría estar afectada por la memoria implícita en relación con el *priming* referido a ítems, y que involucra nombres de marca. Supongamos que un niño se encuentra frente a una máquina expendedora de gaseosas donde falta su marca preferida, por la cual él se había decidido de antemano. Deberá entonces elegir entre otras marcas que no son las que habitualmente consume. En esta situación el nombre de marca está sin duda implicado, pero de modo que participa del objetivo mismo del procesamiento de información, el cual es necesariamente consciente, de modo que sería muy difícil poder adjudicarle a la decisión final una influencia de la memoria implícita solo a través del nombre de marca.

---

<sup>55</sup> En los últimos años la psicología experimental ha puesto en evidencia el hecho de que muchos de los llamados traumas de la infancia, originados en abusos tales como violaciones y revelados por las terapias psicoanalíticas, pueden en realidad deberse a falsos recuerdos producidos por este tipo de heurística. Piaget refiere que él mismo durante mucho tiempo creyó que había sido víctima de una tentativa de raptó en su infancia. Muchos años después, descubrió su error cuando su nodriza le confesó a su madre que ella había inventado la historia.

Si ha de esperarse algún efecto del nombre de marca sobre la memoria implícita, parece más razonable pensar en que este puede actuar como un disparador (*cue*) de algún estereotipo implícito que sí podría producir algún sesgo en la decisión final, bajo una situación de baja implicancia o en ausencia de información suficiente para fundamentar la elección final. Así no parece demasiado relevante, en relación con las situaciones de consumo, el *priming* perceptual.

Si bien la memoria implícita conceptual parece más significativa a la hora de analizar posibles sesgos no conscientes en las respuestas frente a los estímulos de marketing, es fundamental establecer en cada caso que efectivamente ha operado un mecanismo no consciente, una cuestión que como se vio representa una de las dificultades experimentales más importantes en el estudio de la memoria implícita. En este sentido cabe recordar que las sensaciones de familiaridad, que efectivamente pueden influenciar la conducta y los juicios, pueden deberse al efecto de olvido de la fuente, considerado dentro de los estudios de los procesos de distorsión causados por la memoria (Schacter, 1996). El origen de la información puede estar ausente por que el estímulo, como en el caso de los nombres de marca proviene de diferentes fuentes, publicidades, comentarios, experiencias personales, etc., o bien porque simplemente la persona olvidó el episodio donde la información se originó, y no la información misma.

Finalmente la memoria de procedimientos también podría tornarse relevante en relación con aspectos vinculados al marketing para niños. Así la disposición en el punto de venta podría capitalizar procedimientos sensoriomotores implícitos o la estructura con que se suministra la información procesos cognitivos implícitos. De hecho la utilización de historias conocidas para resolver situaciones nuevas es una estrategia basada en la analogía que puede ayudar al niño a mejorar su performance en el procesamiento de la información. Si bien este mecanismo de transferencia es efectivo cuando se conduce en un plano consciente, los trabajos en torno de la memoria implícita en la resolución de problemas sugiere que la transferencia por analogía puede operar en un plano no consciente.

Por último otra cuestión que surge del presente estudio es la relativa a las diferentes teorías nacidas para explicar el fenómeno de la memoria implícita y que han sido consideradas alternativamente en las distintas secciones: la interpretación mediante sistemas de memoria de la neuropsicología y la de procesos cognitivos de la psicología cognitiva. Lejos de presentarse como puntos de vista en conflicto o contradictorios entre sí parecen reflejar aspectos complementarios del fenómeno. Diferentes evidencias experimentales parecen confirmar la validez de ambas. La interpretación de sistemas de memoria explica muy bien el proceso evolutivo de la memoria y la separación que existe entre memoria implícita asociando incluso cada una a ubicaciones físicas diferentes dentro del cerebro humano. Por su parte la interpretación de procesos cognitivos mediante el mecanismo de TAP, parece explicar muy bien muchas de las experiencias de laboratorio conducidas para estudiar las diferentes manifestaciones del *priming*. En este sentido la idea de TAP se presenta como un marco teórico apropiado o al menos como un esquema ha ser considerado principalmente a la hora de plantear estudios de campo en torno del comportamiento de consumo.



## Bibliografía

- Acuff, D. S. (1997). ***What Kids Buy and Why***. The Free press. Simon & Schuster Inc.
- Baars, Bernard. J. (1998). ***A Cognitive Theory of Consciousness***, Cambridge University Press, (1988-1998). En este trabajo se consultó la versión electrónica publicada por el autor en: [www.wrightinst.edu/faculty/~baars/book/](http://www.wrightinst.edu/faculty/~baars/book/).
- Baars, Bernard. J. (1995). ***Can Physics Provide a Theory of Consciousness? A Review of Shadows of the Mind by Roger Penrose***, The Wright Institute, Berkeley, Calif. ([psyche.cs.monash.edu.au/v2/psyche-2-08-baars.html](http://psyche.cs.monash.edu.au/v2/psyche-2-08-baars.html))
- Brée, Joël (1995). ***Los niños el consumo y el marketing***, Ediciones Paidós.
- Cleeremans, Axel (April 1996). ***Principles for Implicit Learning***. Laboratoire de Psychologie Industrielle et Commerciale, Université Libre de Bruxelles, Belgium. ([srsc.ulb.ac.be/axcWWW/papers/96-Principles.html](http://srsc.ulb.ac.be/axcWWW/papers/96-Principles.html))
- Cooper, Lynn A. (2000). ***Multiple memory system***, Departament of Psychology at Columbia, ([www.columbia.edu/cu/21stC/issue-1.4/mbmmult.html](http://www.columbia.edu/cu/21stC/issue-1.4/mbmmult.html)).
- Del Vecchio, G. (1997). ***Creating Ever-Cool. A Marketer's Guide to a Kid's Heart***. Pelican Publishing Company.
- Draine, S. C., Greenwald, A. G., Banaji, M. R. (1996). ***Modeling Unconscious Gender Bias in Fame Judgment: Finding the Proper Branch of the Correct (Multinomial) Tree***, *Consciousness and Cognition*, 5, 221-225. ([www.millisecond.com/seandr/psych/BuchResp.html](http://www.millisecond.com/seandr/psych/BuchResp.html)).
- Düzel, E., Yonelinas, A. P., Mangun, G. R., Heinze, H.-J. and Tulving, E. (1997). ***Event-related brain potential correlates of conscious awareness in memory***, *Proc. Nat. Acad. Sci. USA*, Vol. 94, pp. 5973-5978, , Psychology.
- Eagly, Alice H and Chaiken Shelly (1993). ***The Psychology of Attitudes***, Harcourt brace College Publishers.
- Eric Landrum R. (Jan 1997). ***Implicit memory effects when using pictures with children and adult: Hypermnesia too?*** *Journal of General Psychology*, v124 n1, pp. 5-17.
- Foxal, Gordon R. (1993). ***A behaviorist perspective on purchase and consumption***, *European Journal of Marketing*, v27 n8, pp. 7-16.
- Foxal, Gordon R. (1993). ***Consumer behaviour as an evolutionary process***, *European Journal of Marketing*, v27 n8, pp. 46-57.
- Funke, J. and Frensch, P. (1995). ***Complex Problem Solving Research in North American and Europe: an Integrative Review*** ([www.psychologie.uni-bonn.de/allgm/mitarbei/privat/funke\\_j/fu&fr\\_cps.htm](http://www.psychologie.uni-bonn.de/allgm/mitarbei/privat/funke_j/fu&fr_cps.htm)).
- Holton, Gerald (1982). ***Ensayo sobre el pensamiento científico en la época de Einstein***, Ed. castellano Alianza Editorial S.A., Madrid.
- Kahneman, D., Slovic, P. Teversky, A. (Editores) (1988). ***Judgement under uncertainty: Heuristics and biase***, Cambridge University Press.
- Kail, Robert (1990). ***The Development of Memory in Children***, Freeman, Third edition.
- Klahr, David; Langley, Pat and Neches, Robert (1987). ***Prodution System Models of Learning and Deve-lopment***, The MIT Press.

- Lambin, Jean-Jaques (1995). *Marketing Estratégico*, McGraw Hill.
- Laszlo, Ervin. (1987). *Evolución, La Gran síntesis*, Espasa Calpe.
- Liliens, G. L., Kotler, P. K.; Sridhar Morthhy (1992). *Marketing Models*, Printece-Hall International Editions.
- Lockhart, R. S. and Blackburn, A. B. (1993). **Implicit Processing in Problem Solving**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, Development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Macaulay Daniel., Ryan L., Eich E. (1993). **Mood Dependence in Implicit and Explicit Memory**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, Development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, pp. 75-94.
- Mandler, G (1985). *Cognitive Psychology, An Essay in Cognitive Science*, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Masson, M. E. J. and Graf, P., (1993) **Intoduction: Loking Back and Into the future**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, Development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, pp. 1-11.
- McNeal, J. U. (1992). *Kids as Customers*, Lexington Books.
- Mitchell, David B. (1993). **Implicit and explicit memory for Pictures: Multiple Views Across the Lifespan**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, pp. 171-190.
- Mizerski, Richard (1995). **The Relationship Between Cartoon Trade Character Recognition and Attitude Toward Product Category Young Children**, *Journal of Marketing*, Vol. 59, pp. 58-70, Octubre.
- Naito, Mika and Komatsu, Shin-ichi (1993). **Processes Involved in Childhood Development of Implicit Memory**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, pp. 231-260.
- Parkin, Alan J. (1993). **Implicit Memory Across the Lifespan**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, Development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, pp. 191-206.
- Piaget, J. (1971). **El desarrollo mental del niño**, *Seis Estudios de Psicología*, Barral Editores.
- Piattelli Palmarini, M. (1995). *Los tuneles de la mente*, Crítica.
- Prigogine, Ilya y Stengers, Isabelle (1990). *La nueva alianza, metamorfosis de la ciencia*, Alianza universidad.
- Pryor, K. and Brodie, R. J. (1998). **How advertising slogans can prime evaluation of brand extensions: further empirical results**. *Journal of Product & Brand Management*, vol 7, n. 6, pp. 497-508.
- Ratcliff, R., & McKoon, G. (1996). **Bias effects in implicit memory tasks**. *Journal of Experimental Psychology: General*, 125, 403-421. Versión en internet: [www.psych.nwu.edu/psych/people/faculty/ratcliff/biaspaper.html](http://www.psych.nwu.edu/psych/people/faculty/ratcliff/biaspaper.html) ,*Psychology Departament*, Northwestern University, Evanston, IL, 60208.
- Reder, Lynne M. and Schunn, Christian D. (1996). **Metacognition Does Not Imply Awareness: Strategy Choice Is Governed by Implicit Learning and Memory**, *Implicit Memory and Metacognition*, Carnegie Mellon Symposia on Cognition, Edited by Lynne M. Reder, pp. 45-77.

- Roedinger III, H. L. And Srinvas, Kavitha (1993), **Specificity of Operations in perceptual Priming**, *Implicit Memory: New Directions in Cognition, Development, and Neuropsychology*, Edited by P. Graf and E. J. M. Michael, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, pp. 17-48.
- Schacter, D. L. (1996). **Searching for Memory**, Basic Books.
- Shacter, D. L., Alpert, N. M., Savage, C. R., Rauch, S. L. and Albert M. S. (1996), **Conscious recollection and the human hippocampal formation: Evidence from positron emission tomography**, *Proc. Nat. Acad. Sci. USA*, Vol 93. pp. 321-325, Psychology.
- Solomon (1997). **Comportamiento del consumidor**, Prentice-Hall, 3ra edición.
- Squire, Larry. R and Zola, Stuart. M. (1996). **Structure and function of declarative and nondeclarative memory system**, *Proc. Natl. Acad. Sci. USA*, Vol. 93, pp. 13515-13522.
- Thompson, R. F. And Kim, J. J. (1996). **Memory system in the brain and localization of memory**, *Proc. Nat. Acad. Sci. USA*, Vol. 93, pp. 13438-13444, Colloquium paper.
- Velmans, M. (1991). **Is Human Information Processing Conscious?** *Behavioral and Brain Sciences*, 14, pp 651-726. ([cogprints.soton.ac.uk/archives/psyc/papers/199802/199802003.html](http://cogprints.soton.ac.uk/archives/psyc/papers/199802/199802003.html)).
- Willingham, D. B. And Preuss, L. (1996). **The Death of implicit memory**, Department of Psychology, University of Virginia, USA. ([psyche.cs.monash.edu.au/v2/psyche-2-15-willingham.html](http://psyche.cs.monash.edu.au/v2/psyche-2-15-willingham.html)).
- Whittler, Tomy E. (1994). **Eliciting consumer Choice heuristics: Sales representatives' persuasion strategies**, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, v14n4, pp.41-53.
- Zoltan, D. And Josef. P. (1999). **A theory of implicit and Explicit Knowledge**, (unedited penultimate draft) *Brain Science*, 22 (5) ([WWW.cogsci.soton.ac.uk/bbs/Archive/bbs.dienes.html](http://WWW.cogsci.soton.ac.uk/bbs/Archive/bbs.dienes.html)).

