CAPÍTULO 3
UN MARCO REFERENCIAL. PERSONAS, MOTIVACIONES Y SOCIEDAD

3.1. Introducción

Hace algún tiempo alguien, al que aprecio mucho, me contó un cuento que es más o menos como sigue:

Un explorador que recorría el río Amazonas encontró un pescador que, tumbado en su barca, holgaba mirando las cúpulas de los árboles en el cielo esperando la hora de comer.

— ¿Qué haces? —le interpeló el explorador,

—Descansar hasta la hora de comerme el pescado que aquí guardo.

El explorador no podía dar crédito a lo que veía, pues mientras esto acontecía una gran cantidad de peces saltaban y daban vueltas alrededor de la barca.

— ¿Y por qué no sigues pescando?

— ¡Para qué! —respondió el pescador.

—Bueno... si pescas muchos peces, los que hay aquí y un poco más arriba en este río podrá comer tu familia y además aún te quedarán muchos peces... los podrás vender y ganar mucho dinero...

—... ¡y qué!... mi familia ya come suficiente con lo que pesco.

—Pues que si esto lo haces durante muchos días y muchos meses con el dinero podrás comprarte muchas cosas y una barca mayor, redes, utensilios y un hangar donde guardarlo todo. Tus hijos podrían ayudarte y tus hermanos, los amigos de tus hermanos y, también, sus hijos...

—… ellos hacen lo mismo que yo, mi hermano mayor está a unos metros más arriba pescando... hoy se ha levantado muy tarde.

—Sí, pero él no sabe lo que te estoy contando, si eres inteligente trabajará para ti mientras tu prosperas, montas una factoría y después otras muchas más, el río es muy

grande. Serás una persona poderosa y afortunada gozando del dinero que te rentará y disfrutarás, sin hacer nada, de los beneficios que todo te vaya dando.

El pescador observó perplejo al explorador, le parecía un ser humano con muy buenas intenciones pero un poco tonto, ¿existía mayor disfrute que holgar mirando las cúpulas verdes en el cielo del Amazonas mientras los peces saltaban y daban vueltas a su barca? ¡Realmente estos exploradores son gente extraña! —se dijo, mientras el explorador seguía su cantinela de argumentos.

Lejos de las apreciaciones y apuntes realistas, que desde nuestro entorno cultural se le podrían hacer a esta fábula (puede que muy real para el pescador si es que éste existiera), vale la pena destacar lo siguiente: en lo tocante a la motivación los seres humanos varían grandemente.

Entre otras razones porque además de ser polvo de estrellas, como diría Carl Sagan, también somos seres con memoria, receptores de un legado. Un legado histórico, cultural, tecnológico y social, que heredamos y adquirimos según nuestro entorno más próximo. Ahora cada vez más lejano, ya que la cultura al estar escrita, mediatizada, informatizada y visualizada grandemente, constituye un fluir de datos, costumbres y conocimientos provenientes de todos aquellos lugares constitutivos de lo que en el presente conocemos como la aldea global.

Nuestra aldea global, ya que ni es de todos ni, desde luego, lo es por igual.

¿Qué separa a mi amigo del pescador del cuento? No sólo es el referente cultural. Es, sobre todo, su percepción del mundo, del Universo. ¿Qué los une?: los dos son seres humanos, amarrados por algo más que ser polvo de estrellas con un antromorfismo similar. ¿Qué es ese algo más?: la posibilidad de intercambiar mucho más que palabras, de descubrir un nuevo ser humano y, puede, que un nuevo afecto y si, pudiera ser, transmitirle el suyo.

Evidentemente, se trata de mi amigo (al que creo conocer bastante bien) y el pescador, bastante real en este punto.

A buen seguro que no se le oculta al avispado lector que puede ir formulándose las mismas preguntas y reflexionar sus respuestas. Unas y otras dependerán grandemente de sus creencias, sus actitudes y sus valores que a su vez son efecto y resultado de su

estilo de vida y de la sociedad en la que se han ido fraguando. Sin duda, habrá preguntas y respuestas bien diversas pues diversos son los espacios sociales, los procesos educativos, las historias locales, la accesibilidad tecnológica y las costumbres familiares.

Es posible que algunos —espero que pocos o ninguno— piensen que el pescador no es exactamente un ser humano y que está en su naturaleza primitiva el holgar por razones étnicas y biológicas. Otros pensarán que tiene razón el explorador y que la fábula es una exageración ingenua de la vida en el Amazonas. Algunos sentirán cierto desasosiego pensando que muy pronto no quedarán ni árboles, ni pescadores en aquel río. Algunos otros que hay que educar y civilizar la zona. Otros combinarán sus reflexiones en torno a lo dicho dando respuestas yuxtapuestas.

Lo que en el fondo subyace es una larga e inagotable controversia: la naturaleza y finalidad del ser humano. Es más que evidente que no vamos a tratar aquí cuestiones tan trascendentes.

Sin embargo, para lo que a continuación se expone resulta inevitable que de una u otra forma y en mayor o menor medida se incida sobre ello. Más aún si cabe cuando se forman y elucidan conceptos y teorías sobre el comportamiento de los seres humanos, en lo que aquí respecta, en cuanto que consumidores. Inevitablemente lo primero (cómo son los seres humanos) se antepone a lo segundo: cómo se comportan como consumidores.

No está en mi pretensión ir mucho más allá. Siendo preguntas y reflexiones de gran relieve no es éste el lugar para su glosa. Lo que sí tengo que afirmar es que nuestro comportamiento como seres humanos depende en gran medida de la manera en cómo interpretamos el mundo y nuestro lugar en el mismo. Éstas son cuestiones de índole filosófica que preceden —deberían preceder— a las que desde la psicología y la psicología social se proponen y desarrollan.

La mayor parte de los psicólogos toman como marco teórico de sus intervenciones alguna teoría o teorías que de una u otra forma tienen como referencia de partida una concepción del ser humano. Sea por derivación filosófica, sea por verificación empírica o sea como resultado de la acumulación de conocimientos y saberes.

Tomando como referencia el marco conceptual expuesto en el primer capítulo y las matizaciones que aparecen al finalizar el segundo, la finalidad del presente es incidir en

las variables internas (o individuales) influyentes y determinantes de la conducta del consumidor.

Esto tiene mucho que ver con lo que se acaba de anotar en las líneas anteriores. Así que como preludio teórico y conceptual indicaremos algunas ideas al respecto, comentaremos ciertas teorías generales sobre las personas. Supuestos, hipótesis y teorías que tienen gran vigencia en la actualidad y que están sujetas a prolijas controversias y debates. Esto deberá servir para la reflexión del lector y/o estudiante. Precedente y posible punto de partida vinculado con lo que posteriormente será objeto de análisis más extenso.

3.2. Personas, motivaciones y sociedad

Hay también programas de incentivos bien distintos de los que en modo alguno podría decirse que proporcionan retribuciones en especie. Uno de ellos es el que podríamos denominar de inseguridad planificada; todos los meses se despide al vendedor que ocupe el último puesto de la clasificación de ventas con el fin de animar a los demás (Forsyth, 1994: 89).

La cita está extraída de un texto cuyo título es Todo lo que debería saber sobre el marketing.

Podemos ignorar el absolutismo del enunciado aceptando que se trate de saber mucho sobre cierto marketing, aunque en lo que al motivar se refiere muestre una extrema ignorancia o si se prefiere una idea que aún actual nos retrotrae a tiempos muy lejanos.

Una noción, a mi parecer y en definitiva, mezquina y execrable. Los eufemismos inseguridad planificada y animar a los demás muestran bien a las claras lo que se piensa y lo que se puede hacer en algunos lugares y contextos culturales para motivar a las personas. Siendo además aceptado generalmente y sin que se perciba como detestable, antes bien al contrario.

Personalmente, creo que si se tratara de motivar a personas, la configuración conceptual debería ser extremadamente distinta. La mayor parte de las necesidades y de los deseos de los seres humanos se sacian activamente. Los quehaceres sociales, familiares, ocio y entretenimiento conforman y dan sentido a la existencia humana. Esta ideación es prioritaria y esencial para la línea de pensamiento que se defiende en este libro,

sustituyendo el persistente sentimiento de aversión y el derrotismo ante las posibilidades del ser humano por otro dispuesto hacia su desarrollo personal y el bienestar.

Efectivamente, el concepto de motivación presenta ciertas peculiaridades. Este vocablo alude a la acción de motivar, y motivar es ser motivo o causa de cierta cosa. Motivo, a su vez, proviene del latín motivus, derivado de motum, que es el participio de movere (adj. «capaz de mover»). Con el tiempo se ha ido asociando con el concepto de incentivar. Incentivo es una cosa agradable que se ofrece o que se espera obtener mediante un esfuerzo o trabajo y que anima a su realización. Proviene del latín incentivum que es «lo que da el tono musical», lo que invita o incita (derivado de canere, cantar). Es sinónimo de acicate, aliciente y aguijón.

Así se entiende que el concepto de motivación se asocie con el de control externo, cuyo fin es el de conseguir u obtener la consecución de ciertas conductas o desempeños ajustados a condiciones previamente determinadas. Lo que pudiendo representar, en la lógica industrial y decimonónica, un sistema de intercambio por la prestación de un trabajo una tarea o un servicio, muestra hoy día serias restricciones empresariales, por no abundar en argumentaciones éticas y morales (ahora en plena efervescencia en modo y manera de pauta a seguir y moda en la que integrarse). De todas formas incentivar personas supone admitir el control externo sobre los ciudadanos. Tal línea de pensamiento se justifica en el principio apriorístico de que los seres humanos (o al menos la mayor parte de entre ellos; la otra, la más pequeña, la de los dirigentes se afirmará que sigue pautas más complejas) actúan según la ley del mínimo esfuerzo-máximo beneficio y, en consecuencia, tienden de forma natural al ocio y la vagancia por lo que es casi imposible la existencia de motivos extrínsecos.

Podemos afirmar que al concepto clásico de motivación, por lo general lineal, causal y sencillo, se le contrapone el de compensación que es mucho más multidimensional y complejo.

La visión de un ser humano como una máquina biológica se ajusta bastante bien a la primera configuración. Pero si no fuera así y aceptáramos la complejidad a la hora de aproximarnos al comportamiento de los seres humanos deberíamos situarnos en un nuevo plano, aunque no tan nuevo.

Así, para el primer caso, el rendimiento laboral (y algo similar para la conducta del consumidor), por ejemplo, sería resultado de la determinación biológica y la incentivación así: R = f (B, I). La producción de un individuo dado (R), manteniendo constante sus tendencias biológicas (B) antes enunciadas (ley del mínimo esfuerzo, raza, genes y hormonas) sería resultado del grado de incentivación (I). Y ésta del tamaño del castigo o del premio, siempre envueltos en el miedo a la pobreza o la aspiración a la riqueza. Se trata, por tanto, de un modelo sencillo, lineal y causal, cuya mayor deficiencia puede descubrirse en una larga confrontación ideológica, científica y social. Cuyos enunciados podrían ser el tipo de respuestas que se dieran a la siguiente pregunta: ¿son los seres humanos máquinas biológicas cuyo comportamiento está limitado y determinado genéticamente?

La pregunta puede resultar para algunos caduca y otros puede que la consideren capciosa.

No es así, es esencial. Sin un concepto previo relativo a lo que son los seres humanos, es casi imposible establecer un sistema de motivación o de ventas. O si se prefiere, cuando se trata de motivar a personas se parte, con mayor o menor consistencia, de principios respecto de cómo son y qué pueden hacer. Muy concisamente...

3.2.1. ¿Determinismo biológico o materialismo dialéctico?

Desde el reduccionismo del primero, el comportamiento es derivado —o resultado— de las propiedades intrínsecas de los individuos con anterioridad a su integración en estructuras complejas, asignando además, intencionadamente, un mayor peso e influencia a lo biológico que a lo ambiental. Así no debe extrañar la afirmación de Lord Beveridge arquitecto del estado benefactor británico quien en los años treinta afirmó:

Que si la pobreza se transmitía por los genes, la esterilización de los trabajadores en paro ayudaría a eliminarla (Lewontin, Rose y Kamin, 1996: 101).

Más allá del posible estupor que tal afirmación pueda causar obsérvese que el condicional no sólo aparece explícitamente en la premisa, sino también en las consecuencias. Es decir, si existiera un gen de la pobreza entonces (si) dado que la influencia de aquél es mucho más importante que la del ambiente social, entonces... la esterilización.

Los defensores de la segunda postura intentan dar una interpretación coherente y unitaria del universo material; es decir, no reduccionista. Un genetista evolucionista, un neurobiólogo y un psicólogo lo relatan así:

Las explicaciones dialécticas... no separan las propiedades de las partes aisladas de las asociaciones que tienen cuando forman conjuntos, sino que consideran que las propiedades de las partes surgen de estas asociaciones.

Es decir, de acuerdo con la visión dialéctica, las propiedades de las partes y de los conjuntos se codeterminan mutuamente. Las propiedades de los seres humanos no se dan aisladamente, sino que surgen como consecuencia de la vida social, aunque la naturaleza de esa vida social sea a su vez consecuencia del hecho de que somos seres humanos y no, por ejemplo, plantas. De esto se deduce, por tanto, que la teoría dialéctica contrasta con los modos de explicación culturales o dualistas que dividen el mundo en diferentes clases de fenómenos —cultura y biología, mente y cuerpo— que deben ser explicados de muy diferentes y no superpuestas maneras (Lewontin, Rose y Kamin, 1996: 23).

A mi parecer, sin por el momento contravenir una u otra postura, el ser humano formando parte de un universo muy amplio está sujeto a un continuo cambio. Por el que los fenómenos que percibe en cada momento son parte de procesos con un pasado, un presente y un futuro, con una historia, un contexto social histórico y, en definitiva, un medio ambiente social del que somos herederos y que vamos alterando y modificando preparando un futuro en el que otros individuos actuarán con similares mecanismos.

Sin necesidad de tomar partido por una u otra propuesta (evidente-mente hay otras muchas más desde el referente de una filosofía crítica de la ciencia), cabe señalar que desde esta segunda aproximación el individuo y la sociedad se codeterminan mutuamente en un proceso continuo, cambiante y recíproco. Desde el determinismo biológico los individuos no pueden cambiar (o cambian muy poco: loro viejo no aprende a hablar). Una postura contrapuesta sostiene un proceso de codeterminación entre el individuo y su ambiente social.

Y es que desde largo tiempo un problema que ha atraído el interés de los estudiosos ha sido el de generar un concepto, lo más acertado posible, de la naturaleza humana. Sin estar en mi ánimo entrar a dilucidar la existencia o no existencia de una naturaleza

humana general y permanente, larga discusión aún no consumida aunque se hayan cambiado los rótulos genéricos o las palabras utilizadas para referirse a ella, lo cierto es que las personas, si bien afirman que el ser humano es un ser complejo, tratan continuamente de reducirlo a descripciones simples y comunes: «todo el mundo es bueno», «con dinero baila el perro» o «no se puede confiar en nadie». Por otra parte existen mitos concernientes a esa hipotética naturaleza humana.

En efecto, las personas desarrollan teorías respecto a por qué o cuáles son los motivos de una determinada conducta y suelen explicarla en función de una comprensión previa de la naturaleza humana. Estas ideaciones han sido la base de una amplia gama de teorías filosóficas y sociales y, desde luego, también de la motivación. Diferentes y, en sus casos, contrapuestas en función de las creencias y valores predominantes en momentos histórico-sociales puntuales. Lamentablemente, si bien el objetivo ha sido la comprensión de la conducta humana, lo cierto es que en la mayoría de las ocasiones se han empleado elaboraciones teóricas sin la suficiente investigación y el respaldo científico consecuente. El resultado no ha podido ser más desalentador porque, en efecto, no existe una teoría general que permita explicar en su totalidad el comportamiento humano.

En este sentido, el libro de Leslie Stevenson (1989) que se recomienda como lectura complementaria de este capítulo es de gran interés. Desde un abordaje interdisciplinar se propone una aproximación a la naturaleza humana mediante la exposición de siete teorías sobre el hombre (Platón, el Cristianismo, Marx, Freud, Sartre, Skinner y Lorenz) «rivales o complementarias, que a lo largo de la historia del pensamiento occidental han influido en la configuración de la sociedad». Otra lectura altamente interesante es el libro de Tom Campbell (1988) Siete teorías de la sociedad (Madrid: Cátedra). Un complemento del anterior libro que expone los pensamientos de Aristóteles, Hobbes, Smith, Marx, Durkheim, Weber y Schutz.

Veamos algunos ejemplos del cómo ante un mismo fenómeno se pueden dar explicaciones contrapuestas, resultado de teorías previas o maneras diferentes de ver el mundo e interpretarlo. El primero corresponde a Lewis Terman introductor en los Estados Unidos de Norteamérica de las pruebas de inteligencia creadas por Alfred Binet en Francia y que junto con M. A. Merrill las baremó en base al concepto de cociente de inteligencia (CI) formando el conocido test Terman-Merrill:

PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR

El bajo nivel de inteligencia... es muy común entre las familias hispano-indias y mexicanas y también entre los negros. Su torpeza parece ser racial... Los niños de este grupo deberían ser separados en clases especiales...

No pueden dominar las abstracciones pero a menudo pueden ser convertidos en trabajadores eficientes.

Hoy en día no hay ninguna posibilidad de convencer a la sociedad de que no se les debería permitir reproducirse, aunque desde un punto de vista energético constituyen un grave problema a causa de su reproducción extraordinariamente prolífica (Terman, 1917: 165).

Esto se escribió en 1939. Unos años más tarde, después de la Segunda Guerra Mundial, Elton Mayo, profesor de psicología social de la Universidad de Harvard, escribía:

La mayor dificultad de nuestra época es el desmoronamiento de los códigos sociales... El código social ilógico no ha sido reemplazado por la comprensión lógica, biológica y social... No tenemos suficientes administradores que se den cuenta de que el problema que se les plantea no es económico, sino humano y social.

Las universidades del mundo están admirablemente equipadas para el descubrimiento y formación de científicos especializados; pero todavía no han empezado a pensar en el descubrimiento ni en la formación del administrador moderno (Mayo, 1972: 20).

Esto se escribió en 1945. Ahora algunas preguntas: ¿cuál de ellos le merece mayor consistencia y credibilidad?, ¿los dos por igual?, ¿ninguno de los dos?, ¿quizás le falta información?, si así fuera, ¿no le aparece muy oportuno leer algo al respecto?, si fuera ésta su respuesta... ¿lo hará? Lo que sigue a continuación, que es mi punto de vista, ¿alterará su opinión?

Ambos autores fueron psicólogos. Ambos aspiraban a que la psicología fuera una disciplina científica. Es más que posible que ambos fueran honestos cuando escribieron lo que escribieron y que, en lo esencial, se limitaran a ser coherentes con sus creencias, valores y convicciones; coherentes, también, con el modelo del mundo que suponían más correcto. Y, sin embargo, sus puntos de vista y concepciones del ser humano varían notablemente. El primero es un reconocido psicómetra, que al abrigo de las corrientes científicas, sociales y culturales de su época modificó radicalmente el sentido y objetivos

de las pruebas de inteligencia de Alfred Binet. El segundo fue consultado por una gran empresa, la General Electric Company, como consecuencia de los confusos e inconsistentes resultados que se obtenían mediante un famoso experimento (los experimentos de la planta Hawthorne) y que sólo consiguieron explicarse cuando Mayo modificó y amplió la concepción del ser humano desde lo reduccionistamente biológico a lo social.

Efectivamente, el problema que se planteó Binet no fue la clasificación y distinción de personas, sino la posibilidad de elaborar un procedimiento riguroso que contribuyera a identificar los niños que no sacaban provecho de la educación impartida en las escuelas públicas de París. El problema de estos niños, argumentó Binet, era que su inteligencia no se había desarrollado adecuadamente. En consecuencia su test de inteligencia debía utilizarse como instrumento de diagnóstico para en el siguiente paso incrementar esa inteligencia.

Eso podía hacerse, en palabras de Binet, mediante una ortopedia mental. Sin embargo, Lewis Terman alteró la finalidad de este descubrimiento sugiriendo y pretendiendo demostrar más tarde que estas pruebas medían alguna característica fija o innata. Vale la pena insistir, utilizando las palabras de Binet, en respuesta a aquellos que afirmaban que la inteligencia de un individuo representa una cantidad fija que no es posible aumentar:

Debemos protestar y reaccionar contra este brutal pesimismo (Binet, 1913: 140-141).

Elton Mayo no desdeñaba la importancia de lo biológico (¡quién lo podría hacer!: los reduccionistas sociales; aquellos que conceden primacía ontológica a lo social frente a lo biológico, resultando una antítesis total al determinismo biológico de similares características).

Sin embargo, también destacaba la importancia de lo social incidiendo en la necesidad de que los problemas de la empresa no son sólo económicos sino además humanos y sociales.

Los dos casos tratan de explicar y justificar el desorden social. La sociedad que percibían debía ser justa para todos (poseedores y desposeídos) lo que exigía una manera específica de entender la libertad y la igualdad. Es decir, una concepción del ser humano y de su mundo. Sin embargo, en el primer caso la libertad y la desigualdad se explican y

se justifican para que nada cambie. En el segundo, se espera lo contrario: una mayor comprensión lógica, biológica y social.

3.2.2. Interaccionismo simbólico estructural

Precisamente la psicología social ha contribuido en la progresión de esta línea de pensamiento.

Ya que cuenta entre sus objetivos la investigación del cómo las personas perciben determinadas situaciones, cómo les atribuyen una cualidad en un esfuerzo por hacer que cada situación pueda ser significativa y cómo las actitudes y los valores personales, a su vez, influyen en aquellas percepciones y atribuciones.

Admito que lo que se va afirmar es excesivamente sintético pero me parece didáctico e ilustrativo. Ciertos parámetros o dimensiones determinan, en última instancia, el comportamiento de las personas:

a) En primer lugar, sus creencias, valores, percepciones, procesos de comunicación, elaboración de la información, experiencias y metas particulares (se trata de los procesos).

b) En segundo lugar, la influencia y limitaciones que la estructura social y su dinámica ejercen mediante una acción catalizadora y modificadora de las conductas individuales de aquéllos (se trata de los universos sociales organizados), y recíprocamente.

El sistema personal de creencias junto al contexto social más próximo delimita, a través de un sugerente proceso psicológico, la conducta social. Insistiré aquí, por ahora, sólo en una de sus particularidades más significativa: las que contiene el término social. Nuestros diccionarios no son excesivamente precisos. Social, es sencillamente, perteneciente o relativo a la sociedad y a las distintas clases que la contienen. El término es extremadamente ambiguo. Por un lado su uso suele hacer referencia a la organización social y a los distintos grupos —o clases— que la configuran: se trata de las estructuras sociales. Por otro, se emplea también como los desarrollos de crecimiento por los que los seres humanos se integran, incidiendo unos sobre los otros en un mismo espacio adquiriendo y/o transformando valores, creencias y características distintivas personales: se trata de los procesos de socialización.

La interacción entre ambas dimensiones, las estructuras y los procesos, identifica lo social.

Hay que conceder especial importancia a las estructuras sociales al mismo tiempo que a los universos sociales organizados en los que conviven los seres humanos sin ignorar la identidad individual. El interaccionismo simbólico estructural tal y como lo propone Sheldon Stryker abre la sugerente posibilidad de una teoría de la reciprocidad entre la persona y la sociedad; entre la identidad individual y la estructura social.

Desde esta perspectiva, la reciprocidad entre identidad individual y estructura social también puede (debe) investigarse desde la que se produce entre la conducta social (económica) y las estructuras económicas (sociales). Puesto que la conducta de las personas en decisiones económicas —y las de los consumidores lo son— debería situarse formando parte de relaciones entre roles determinados por estructuras sociales más generales. Y además la conducta económica está...

... mediada por el significado de la identidad personal, de sí y de las demás, que deriva de la localización y de las interacciones sociales (Stryker, 1983: 3).

En definitiva, desde esta perspectiva teórica se acentúa el carácter significativo de las acciones humanas. Subrayándose...

La naturaleza pluralista y conflictiva de la sociedad, la relativa apertura de la vida social, la indeterminación de la estructura social, la importancia de las interpretaciones subjetivas, la relatividad social y cultural de la moral y las reglas sociales, y la naturaleza socialmente construida del sí-mismo (Harré y Lamp, 1992: 123).

Una sugerente línea de investigación y pensamiento que entre otras muchas cosas sugiere que construimos la sociedad al mismo tiempo que la sociedad nos construye. La conducta de los seres humanos no se puede reducir, aunque en muchas ocasiones así se produzca, a relaciones de causas y efectos. Entre otras muchas razones porque el mundo de los seres humanos no es solamente un mundo natural. Nuestros comportamientos pueden ser incentivados, aprobados, estimulados y reforzados.

Eso es cierto. Pero además, nuestro comportamiento es sobre todo una propuesta. Es un proyecto personal y una actividad pautada acorde con normas, fines y valores. Si son influyentes también son todos quebrantables. Puesto que nos proyectamos hacia un

futuro constitutivo de nuestras esperanzas. Es decir, los seres humanos somos organismos dotados de una biología pero de igual modo somos herederos de un legado (una historia, unas costumbres y unas creencias) y también somos al proyectarnos hacia el futuro, con nuestras esperanzas, planes y expectativas. En consecuencia, hacemos proyectos con algún propósito sobre la lógica de un fin que se valora y estima sobre la razón de un pasado histórico.

A lo dicho se puede añadir lo que el profesor José Luis Pinillos (1989: 452) refiere como mentalidad. Este vocablo se define como la cultura y modo de pensar que caracteriza a una persona, a un pueblo, a una generación.

En esta dirección se podría afirmar que la mentalidad es:

La forma que adopta la mente humana, en función de un momento histórico y de las circunstancias que han rodeado su desarrollo (Pinillos, 1989: 452).

Si se acepta, en términos muy generales y abstractos, que la mente humana es la capacidad intelectual del ser humano, las mentalidades serían las concreciones históricas de esa mente universal. En consecuencia, no existirían las mentes puras sino mentes con particularidades singulares y sesgos, dependientes de la variación histórica, de sus circunstancias y momentos puntuales.

La mentalidad, pues, vendría a ser la mente en cuanto relativa a una situación (Pinillos, 1989: 452).

Es decir, circunstancial e histórica.

Para mejor comprender lo expuesto resta una pregunta más. La formularé todo derecho: las personas: ¿nacen o se hacen? Aunque es poco frecuente encontrar en la literatura científica preguntas tan abruptas y directas, sí que se producen con harta frecuencia en el contexto más cotidiano. Algunos años de experiencia profesional como psicólogo me han permitido comprobar que se trata de un asunto de gran alcance y significado. Estereotipos, tradiciones, costumbres y libros de divulgación no contribuyen a clarificar la cuestión. Mas, por contra, a enredarla de extrema manera.

No se trata de una pregunta reciente. Las respuestas componen un capítulo casi permanente en la historia del pensamiento. Con frecuencia, se trata de discursos más que de argumentos. Es común que su finalidad primordial no sea más que un intento

momentáneo —respecto de una época o un periodo de tiempo— para justificar algunas creencias sociales que, por otra parte, a la luz de nuestra historia más reciente si algo las caracteriza es su efímera vigencia y su continua acomodación al cambio.

Una nueva digresión puede esclarecer lo anterior: se trata de las posibles aptitudes diferenciadas entre hombres y mujeres. Puede que existan, pero en la mayor parte de las ocasiones no lo son por causas derivadas biológicamente. Estas últimas diferencian el sexo pero no deberían extenderse al género. Efectivamente, las enfermedades suelen ser diferentes, los hombres son, eventualmente, más fuertes a la hora de practicar ciertos deportes, los trabajos de hombres y mujeres suelen ser diferentes (por ejemplo, sabemos que aunque la proporción de mujeres en psicología, particularmente clínica y educativa, es muy superior a la de los hombres, estos últimos son significativamente más numerosos cuando se trata de empresas). Las mujeres suelen ser amas de casa, secretarias, azafatas y asistentes sociales.

Ellos suelen ser hombres de negocios, parlamentarios o pilotos de aviación.

Es difícil negar tales disparidades que, aunque sean cada vez menores, inundan nuestro escenario social en el momento presente. Sin embargo, ¿es la diferencia de las aptitudes entre los hombres y las mujeres la explicación más convincente de tales evidencias?

Responder tal y como lo requiere este interrogante requeriría mucho más espacio y puede que un nuevo libro. La investigación científica ofrece pruebas a favor y en contra de una respuesta positiva. No obstante, desde el sentido común (también desde la psicología social y la sociología) se pueden extraer algunos datos y evidencias que ayuden a consolidar el argumento de que las creencias y los valores de una sociedad específica son, en muy buena medida, codeterminantes de las respuestas individuales y colectivas a la cuestión.

En los primeros años del siglo XX casi la totalidad de enfermeras eran mujeres y la totalidad de basureros hombres. La mayor parte de oficinistas eran hombres y las mujeres, cuando lo hacían, solían estudiar Filosofía y Letras. Hoy los exámenes de selectividad de la Universidad suelen mostrar puntuaciones más altas en las mujeres que los hombres, siendo la proporción de aquéllas similar a la de éstos. En la actualidad las mujeres estudian todo tipo de carreras: ciencias de la naturaleza, humanidades, ciencias

sociales y hasta en las Universidades Politécnicas y no parecen hacerlo peor que los hombres, mostrando parecidas o iguales aptitudes.

Otro asunto es el paro laboral. Casi inexistente en la Licenciatura de Químicas cuando eran mayoritariamente hombres empieza a ser significativo cuando la proporción de mujeres aumenta (Quintanilla, 1996). Algo parecido ocurre con la psicología cuando el desempleo entre las mujeres es significativamente superior al de los hombres. Es curioso, se obtienen iguales o parecidas calificaciones que aún no demostrando aptitudes similares sí que muestran, cuanto menos, resultados de esfuerzos compensados que invalidan, en apariencia, la existencia de habilidades fijas inmutables.

Además, ¿por qué, hoy en día, las basureras-limpiadoras de la ciudad de Valencia son mayoritariamente mujeres?, ¿por qué lo son las oficinistas, secretarias y auxiliares administrativas?, ¿por qué ahora no son enfermeras sino Asistentes Técnicos Sanitarios o Diplomados Universitarios en Enfermería, cada vez con mayor proporción de hombres?

Se puede admitir que las aptitudes de hombres y mujeres han cambiado en los últimos cincuenta años, lo que invalidaría la tesis de las diferencias fijas e innatas. Hay otra explicación: una evolución y cambio en las creencias sociales. Aunque no tanto; como se puede observar conforme una profesión alcanza cierto estatus social se masculiniza (de enfermera a ATS o DUE) y a la inversa (de basurero a limpiadora de calles).

Además, si las aptitudes de hombres y mujeres son fijas, inmutables y, por tanto, universales, ¿por qué en los Estados Unidos de Norteamérica la mayor parte de médicos son hombres y en la Confederación Rusa son mujeres? ¿Y por qué el voto de la mujer es un acontecimiento en extremo reciente generalizado en Europa (no así en Suiza en la que uno de sus cantones admitió la ciudadanía femenina a finales de la década de los ochenta) después de la Segunda Guerra Mundial?

Mientras esto se escribe escucho en la SER durante la tarde del 7 de enero de 1998 una charla sobre el maltrato de las mujeres en España. Destacan el caso de Ana Orantes asesinada e incendiada por su marido. La situación se califica de escandalosa. En 1994 hubieron 86 mujeres asesinadas. En 1997 fueron 60. ¿Cuántas habrán muerto y, lo que es más abyecto, cuántas quedan aún por ser maltratadas y asesinadas? ¿Cuáles son las razones? La violencia no tiene una sola explicación. Las investigaciones y teorías sobre la agresividad y la violencia son muy numerosas. Con todo, parece más que probable que

una buena parte de las razones se encuentren en la concepción social ampliamente admitida de que la mujer es distinta al hombre y que esa distintividad, biológica, genética y hormonal, la hace ser naturalmente inferior y menos inteligente.

Una última observación acerca de esta cuestión. Aceptando que todo lo expuesto fuera falso y exagerado y que ciertamente existieran aptitudes, habilidades e, incluso, componentes emocionales diferenciadas entre los géneros, ¿qué nos autoriza a pensar que las mujeres sean seres humanos de naturaleza inferior? Nada. Nada que demuestre la ciencia y nada que sea admisible desde nuestra legislación más soberana, la Constitución Española.

En todo caso, permanece la necesidad de invertir y alterar buena parte de nuestras creencias al respecto. Efectivamente, K. F. Dyer (1977: 325-339) examinó las diferencias entre las marcas existentes entre hombres y mujeres en marcha atlética, natación y ciclismo entre los años 1948 y 1976, encontrando que la proporción de los desempeños de ambos grupos se habían ido reduciendo progresivamente y que si las variaciones se mantenían de esta forma la actuación de las mujeres llegaría a igualar a la de los hombres durante el próximo siglo XXI, en los tres deportes.

A algunas personas (hombres y mujeres) les asustará un mundo así. Podemos permanecer tranquilos, aún está lejos y cuando llegue —si es que llega— nuestros descendientes habrán evolucionado juntos un proceso social, credencial y cultural receptivo. Volvamos al presente y a la pregunta inicial: ¿las personas nacen o se hacen?

Es lógico suponer que esta pregunta se pueda (auto) formular de forma intencional o involuntaria y que se responda racional o no-racionalmente, consciente o inconscientemente. Su planteamiento y respuesta no dependen, solamente, de lo que la investigación científica ha aportado al respecto, sino de las actitudes, creencias y valores de quien se las hace. Como ya hemos advertido reiteradamente supone genéricamente una percepción de la naturaleza humana lo que implica una aceptación previa de sus características en consonancia con el sistema de valores y creencias que lo genera y del que dimana una comprensión particular (o generalizada en un colectivo social) de lo que en definitiva es el ser humano.

Si ocurriera que hubiera perdido claridad en lo expuesto, lo que sencillamente intento exponer es que la respuesta a la pregunta no parece tener un sustento objetivo. Y que

definitivamente, contestaremos en función de nuestra educación, del sistema de valores que hemos adquirido y de los procesos de cognición social elaborados y éstos, suelen ser, procesamientos subjetivos.

No se le escapa al lector que realmente resulta muy complicado, sino imposible, aunque apasionante e imprescindible, tratar este asunto y rebatir, si fuera el caso, la percepción de las cosas. Leyendo estas hojas es muy probable, si reflexiona a medida que lee, que ya tenga sus respuestas. Ellas, inexorablemente, dependerán de sus experiencias, de su nivel educativo y del tipo de formación que haya recibido. Es éste un hecho demostrado por la investigación psicosocial. También evidentemente está en su natural derecho de dudar de ella y pensar libremente lo que crea oportuno, ello también dependerá de sus experiencias y del tipo de formación que haya recibido.

En todo caso, resulta muy difícil, sino imposible, rebatir creencias sociales (grupales o colectivas) fuertemente arraigadas y he de advertir que, lógicamente, no es esto lo que se pretende.

Lo que resulta de gran interés es subrayar el conjunto de actitudes que pueden derivar de algunas de estas percepciones.

Cuando se admite que una persona es más inteligente que otra porque ha nacido así, no sólo se entiende que de antemano estará más preparada para dirigir, sino que además existen otras personas menos inteligentes y, por tanto, más apropiadas para obedecer. El resultado más reiterado es la sublimación de la autoridad o el uso excesivo de la misma que así se fundamenta en la falta de inteligencia y capacidad de comprensión de los demás. No siempre es así, existen personas con tal creencia que desarrollan actitudes más solidarias. No obstante, se admitirá que otros muchos encuentren la justificación de su autoritarismo en aquellas tesis innatistas.

Lo inadecuado no consiste en aceptar tales tesis sino en su generalización y la consecuente bipolarización: unos pueden formarse y desarrollarse y otros no. Sin embargo, hoy hasta los niños con el Síndrome de Down pueden realizar ciertas tareas y ocupaciones si han recibido la formación y el entrenamiento adecuados. (Tal es el caso del niño trisómico, Pablo Pineda, que puede licenciarse muy pronto como profesor de educación especial, habiendo recibido el apoyo y los instrumentos humanos necesarios en su proceso educativo.)

Efectivamente, la situación real no es tan radicalmente bipolar. Más bien se trata de un continuo. Algunos seres humanos pueden tener serias limitaciones aptitudinales necesitando más apoyos, educación y formación para desarrollarse profesionalmente. En algunos casos la eficacia de la educación será relativa, en otros determinante. Habrá seres humanos con grandes aptitudes que con la formación llevarán a un mayor y mejor perfeccionamiento personal y profesional. En todo caso, Binet tenía razón, la psicología debería configurarse como una ortopedia mental capaz de situar al ser humano en un plano de mayor libertad y bienestar limitando sus sufrimientos y desarrollando sus aptitudes y habilidades. Desde esta perspectiva, suficientemente aclarada hasta aquí, abordaremos el camino a recorrer en este capítulo: la influencia de las variables internas (o individuales) sobre la conducta del consumidor.

3.3. Motivaciones y necesidades

Antes ya hemos explicado el origen del vocablo motivar por lo que soslayaremos su descripción ahora. En el Diccionario de la Lengua Española existen diferentes acepciones para la voz necesidad. Quizás las que mejor convienen a la palabra necesidad son la tercera «carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida», y la cuarta «falta continuada de alimento que hace desfallecer». Hasta aquí lo que nos ofrecen los diccionarios.

Evidentemente, aunque así figure en nuestro diccionario más representativo, hoy en día el concepto de necesidad es de un uso mucho más amplio y diferente. Aunque frecuentemente incompleto siempre es un buen punto de partida. Precisa algunos conceptos, orienta otros y genera dudas que cuando se profundiza en la reflexión hay que ir separando y despejando.

Emprendemos esta tarea desde una doble perspectiva comenzando primero por un análisis de algunas de las principales corrientes del pensamiento social y económico para después incidir en sus bases conceptuales. Teniendo bien presente que desde la sociología, la antropología, la teoría económica, la psicología y la psicología social se han hecho abundantes aportaciones que han revertido generando un extenso espacio conceptual.