

Teorías del comportamiento humano

Rafael Fernández Concha

Cuando se habla del análisis de la conducta, más aun cuando se trata de comportamiento organizacional, es posible que se piense que se pretende manipular la conducta humana, pero no es así. Esto se aplica para la conducta del individuo y consecuentemente para el social. Descifrar estas cadenas conductuales nos permitirá contribuir con su medio inmediato y mediato, a aliviar el sufrimiento de aquellos que no comprenden la naturaleza de sus actuaciones. Analizaremos aquí dos formas de condicionamiento clásico, el operante y el reforzamiento como elemento del aprendizaje, profundizando un poco lo revisado en clase, sobre todo la parte teórica del aspecto psicológico del comportamiento.

El condicionamiento clásico fue propuesto por el fisiólogo ruso Iván Pavlov partiendo de que la conducta es ocasionada por estímulos neutros y estímulos evocadores, para generar así conductas. Esto se denomina el arco reflejo. Para que el estímulo provoque la respuesta debe tener una intensidad suficiente, que provoque la respuesta, esto es lo que se llama umbral; si la luz no es suficientemente intensa para el ojo, no provocará la respuesta; el umbral indica la magnitud del estímulo por encima de la cual se produce el reflejo y por debajo de la cual no se produce. El período que transcurre entre la presentación del estímulo y la producción de la respuesta recibe el nombre de latencia y depende de la magnitud del estímulo.

El trabajo de Pavlov consistió en demostrar cómo puede provocarse una respuesta refleja en presencia de otro estímulo que no es su evocador, cuando en repetidas ocasiones se presenta el estímulo neutro instantes antes de presentar el estímulo evocador finalmente este logra provocar la respuesta que antes sólo provocaba el evocador. Este proceso recibe el nombre de condicionamiento respondiente, el estímulo neutro que ahora provoca la respuesta se denomina estímulo condicionado y la respuesta se denomina respuesta condicionada o aprendida; se produce entonces el reflejo condicionado.

Cuando el estímulo condicionado se presenta repetidas veces sin ser apareado con el estímulo incondicionado, deja de provocar la respuesta, y en este caso se dice que el reflejo condicionado se ha extinguido y el proceso mediante el cual el estímulo condicionado pierde su poder de provocar la respuesta condicionada se llama extinción.

Un estímulo doloroso provoca una respuesta galvánica de la piel, este es un reflejo, de igual forma puede provocar cambios en el ritmo respiratorio y en la presión sanguínea, estas respuestas se presentan durante el miedo o la ira, un estímulo doloroso provoca todo el conjunto de estas respuestas. Este estímulo apareado con palabras dichas al sujeto, ocasiona un proceso de condicionamiento y frente a las palabras, solamente, el sujeto emitirá respuestas como: sudoración, aceleración del ritmo cardiaco y cambios respiratorios.

El reflejo (conducta respondiente) representa el control involuntario ya que el control de la conducta proviene del estímulo productor que deriva su efecto de la historia filogenética del organismo. Entre las leyes del reflejo tenemos que la magnitud de la respuesta incondicionada depende de la magnitud del estímulo incondicionado; la fase

refractaria significa que después de producido un reflejo transcurre un período breve durante el cual toda estimulación posterior no producirá la respuesta incondicionada; el umbral es el valor crítico que un estímulo debe alcanzar o exceder un para poder producir una respuesta; la sumación temporal significa que la prolongación del estímulo o su presentación repetida dentro de ciertas tasas límites, tiene el mismo efecto que incrementar la intensidad; por otro lado, la adaptación muestra que la fuerza de un reflejo declina durante la producción repetida y vuelve a su valor original durante la inactividad subsiguiente.

Pasando ya al condicionamiento operante, debemos revisar el trabajo de B. F. Skinner, psicólogo de Harvard. Él fusionó su propio trabajo y el de sus predecesores en una tecnología práctica de la conducta aprendida. En el corazón mismo del conductismo *skinneriano* se encuentra una premisa simple: «La conducta es función de sus consecuencias». La explicación de Skinner se basa en el enfoque exterior; realza los efectos de las consecuencias ambientales sobre las conductas objetivas y observables. Mientras que Pavlov, Watson, Thorndike, Hull y Miller, en mayor o menor grado, describían todas las conductas como cadenas de conexiones de estímulo-reflejo, Skinner fue más allá de los reflejos, para llegar a considerar las consecuencias ambientales como mecanismos de control de la conducta aprendida. Denominó operante a la conducta aprendida porque actúa en el ambiente para producir una consecuencia. Al comportamiento reflejo o no aprendido le dio el nombre de conducta respondiente. La distinción de la conducta respondiente y la operante les ha permitido a los teóricos del aprendizaje presentar exactamente al ambiente

como fuente de estímulos tanto anteriores como posteriores, en relación con las conductas objetivas.

Se ha descubierto que el paradigma tradicional estímulos y respuestas es aceptable para explicar la conducta respondiente, pero que no sirve para la conducta operante; esta última, tal y como la concibió Skinner inicialmente, se considera como un comportamiento moldeado, fortalecido, mantenido o debilitado por sus consecuencias.

Una vez aclarada la distinción entre conducta respondiente y operante, es posible examinar un procedimiento al que Skinner llamó condicionamiento operante.

Como ya vimos las operantes son emitidas por los organismos sin ningún estímulo evocador específico. La observación nos indica claramente que hay algunas operantes que ocurren más frecuentemente que otras, y que la frecuencia con que ocurren una cierta operante puede ser cambiada. Una observación más cercana sugiere que la frecuencia de ocurrencia de una operante está influenciada en gran medida por las consecuencias que produce, la frecuencia de la conducta operante, básicamente está determinada por el efecto que produce (el evento ambiental) que va después de ella.

Los efectos o consecuencias de la conducta pueden ser la aparición de una parte adicional del medio o bien la desaparición de una parte de ese medio. Si la aparición de un estímulo como consecuencia de una respuesta resulta en una mayor probabilidad de que la respuesta ocurra en el futuro, el estímulo recibe el nombre de estímulo reforzante positivo o reforzador positivo. Si la desaparición de un estímulo como consecuencia de una respuesta resulta en que la respuesta ocurre en el futuro con una mayor probabilidad, el estímulo recibe el nombre de estímulo aversivo o reforzador negativo. Un reforzador siempre se

define en términos de sus efectos sobre la frecuencia posterior de la respuesta que inmediatamente lo precede. Recordemos que los reforzadores pueden ser incondicionados y condicionados.

Resumiendo el término condicionamiento se usa por lo general para denotar un cambio de conducta operante a consecuencia del reforzamiento; Cuando se dice que una ejecución operante ha sido condicionada significa que su frecuencia de ocurrencia ha sido incrementada por reforzamiento. En materia de condicionamiento operante, se aprende la manera de elevar y disminuir la frecuencia de ejecuciones operantes con procedimiento de reforzamiento.

El condicionamiento operante permite establecer otra conducta en contraste con el condicionamiento respondiente; para verificar si una conducta está condicionada puede identificarse el refuerzo, se suspende y se observa si la frecuencia de la conducta finalmente se reduce. El condicionamiento operante, entonces comprende una serie de procedimientos que permiten establecer, mantener, reducir o extinguir una conducta; de acuerdo a las consecuencias de dichas conductas, a este procedimiento se le denomina reforzamiento, el cual puede ser positivo o negativo, entendiéndose como positivo el agregar un estímulo y como negativo eliminar un estímulo.

Debido a que una respuesta que está bajo el control de un estímulo discriminativo será más frecuente en presencia de él, la frecuencia de la respuesta podrá ser controlada si podemos controlar al estímulo; es decir, podemos incrementar mediante la presentación de este estímulo o bien la podremos reducir retirándolo; sin embargo, la relación que existe entre el estímulo controlador y la respuesta es siempre una relación probabilística, ya que

los estímulos controladores solamente incrementan o reducen la oportunidad de que ocurra la respuesta. La presentación del estímulo controlador nunca garantiza que la respuesta se presentará inmediatamente, como es el caso de la presentación de un estímulo evocador, sin embargo, bajo condiciones apropiadas, las oportunidades serán tan elevadas que casi podremos estar seguros de que ocurrirá la respuesta cuando esté presente el estímulo discriminativo, en este caso aún tratándose de un estímulo discriminativo, dará la impresión de que provoca a la respuesta.

Los estímulos ante los cuales ocurre la generalización solamente podrán ser determinados mediante los métodos empíricos, la observación y la experimentación. La generalización ocurrirá ante los estímulos que estén compuestos de los mismos parámetros físicos y que sólo difieran en el valor de los parámetros por ejemplo, la generalización ocurrirá con mayor prontitud ante los estímulos visuales que difieran en color y en brillo, por lo tanto, si los picotazos de un pichón son reforzados en presencia de una luz roja brillante el ave mostrará una mayor probabilidad de picar con una tasa elevada en presencia de una luz verde tenue, que en presencia de un estímulo auditivo. Se espera que la generalización ocurra ante estímulos que poseen aspectos perceptibles en común con el estímulo que originalmente estableció la ocasión de reforzamiento. Dentro de una cadena de estímulos y respuestas, cada uno de los estímulos con excepción del primero y el último, funcionan como reforzadores condicionados y como estímulos discriminativos. Como reforzador condicionado el estímulo reforzará las respuestas efectuadas en el eslabón anterior de la cadena como estímulo discriminativo el estímulo ocasionará que la conducta

sea emitida en su presencia; esta conducta es reforzada con la aparición del estímulo en el siguiente eslabón, de la cadena funcionando entonces como reforzador condicionado.

No todas las líneas teóricas de la psicología del aprendizaje consideran necesario el refuerzo para que una conducta se aprenda. Al respecto hay dos teorías: la de la contigüidad y la del efecto.

La teoría de la contigüidad plantea que la condición necesaria para que se produzca el aprendizaje es sólo la ocurrencia de una respuesta en presencia de un estímulo, el cual más tarde teóricamente evocaría la respuesta. Esta postura no considera necesario el refuerzo para que se produzca el aprendizaje, sino la contigüidad en el tiempo entre el estímulo y la respuesta.

La teoría del efecto, por su parte, mantiene la idea de que el aprendizaje requiere una contigüidad estímulo-respuesta, la cual además es reforzada por una recompensa, que puede ser la reducción o satisfacción de un impulso. Esta postura considera necesario el refuerzo para que se dé el aprendizaje.

De aquí se desprende que el aprendizaje no ocurre bajo todas las condiciones; hay casos en los cuales falla en aparecer debido a la ausencia del refuerzo. Esto indica la gran importancia que tiene el refuerzo. Por ejemplo un niño nunca pudo aprender a tocar el piano debido a que su madre nunca entendió la importancia de los halagos y del escapar a la angustia como factores de refuerzo que intervienen en una situación de aprendizaje. Ella se sentaba al lado del niño mientras éste practicaba, y tan pronto como él lograba dar la nota exacta, ella le decía: "ahora mueve los dedos en forma adecuada". Cuando él lo lograba, ella le decía: "Ahora ¿no puedes tocar un poco más ligero?".

Así, sólo el terminar la sesión y alejarse del piano era la recompensa que el niño obtenía, ya que escapaba completamente de las críticas que lo angustiaban bastante. El niño nunca tuvo la oportunidad de relajarse y sentir que había logrado algo con su conducta. Bajo estas condiciones la única respuesta que fue recompensada en forma significativa fue el alejarse del piano, y esta respuesta llegó a ser cada vez más dominante en la situación. El niño fracasó en su intento de aprender a tocar el piano, y tan pronto como pudo, escapó y dejó de practicar.

Como conclusión a esta breve revisión de teoría psicológica en torno a la motivación del comportamiento humano, así como del refuerzo conductual como parte del aprendizaje, podemos aplicar para el comportamiento organizacional. Una primera premisa a tener en cuenta es que el comportamiento humano es individual y que el ser humano es libre, a pesar de todo lo que hemos analizado que influye en su comportamiento; sin embargo, a diferencia de los animales, no está condicionado o forzado instintivamente a actuar de un modo determinado, sino sólo adquiere una tendencia sujeta a la decisión de efectivamente actuar acorde o resistirse. Por ello, no puede pretenderse entender la conducta humana de forma mecánica sino como un complejo proceso de factores que influyen positiva o negativamente en determinado curso de acción. Por otro lado, el comportamiento también se analiza desde el individuo; el comportamiento organizacional puede comprenderse como el conjunto de estímulos propios de la cultura organizacional y del clima, así como de las relaciones con los directivos y los colegas. Todos estos factores generarán una tendencia común que influirá en cada uno de los individuos de la organización en un sentido específico, que a partir de sus características propias (tanto el

temperamento como el carácter de cada persona) actuará acorde a los objetivos organizacionales trazados.

Reiterando lo expresado inicialmente, la conducta no es objeto de ser manipulada arbitrariamente; por el contrario, debe tratarse con el mismo respeto y consideración que las personas merecen y debe estar sujeta a una ética positiva, alimentada por un liderazgo transformacional e inspiracional y en la coherencia e integridad de los líderes, tanto si tienen posiciones de autoridad formal o no.

REFERENCIAS

- Ardila. A. Rubén. *Psicología del aprendizaje*. Ciudad de México, Siglo XXI, 1971.
- Bunge. Mario. *La ciencia, su método y su filosofía*.
- Braunstein y otros. *Psicología, ideología y ciencia*. Ciudad de México, Siglo XXI, 1976.
- Ferster, C.B., Perrott. *Principios de la conducta*. Traducido del Inglés. Ciudad de México, Trillas, 1975.
- Chanteau. J. *Las grandes psicologías modernas*, Barcelona, Herder, 1979.
- Fisch, Johann. *Manual de historia de la Filosofía*, Barcelona, Herder, 1997.
- Holland, J.G. Skinner, B.F. *Análisis de la conducta*. Traducido del Ingés. Ciudad de México, Trillas, 1976.
- Mardones, J.M. *Filosofía de las ciencias humanas y sociales*, Bogotá, Presencia, 1991.
- http://www.psicol.unam.mx/Guias/SUA/Ge0361/psicologia_cientifica_4.htm
- <http://www.icam.es/pages/publicaciones/cuadernos/CUADERNO4.txt>
- <http://www.ucip.net/enfermeria/psicologia/tema17.htm>
- <http://personales.com/espana/madrid/apsired/tabaco.htm>