



Jornades de Foment de la
Investigació

**OPERACIONALI-
ZANDO EL FLOW:
¿SE PUEDE MEDIR
LA EXPERIENCIA
ÓPTIMA EN EL
USO DE ORDENA-
DORES?**

Autors

Alma María RODRÍGUEZ.

Agustín AGUILAR.

Eva CIFRE.

Marisa SALANOVA.

RESUMEN

El *flow*, o experiencia óptima, parte de las percepciones de las personas de reto y habilidades en determinadas situaciones, y recoge aspectos tales como felicidad, competencia percibida e interés intrínseco por la actividad (Csikszentmihalyi, 1990). Debido al actual incremento del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las sociedades actuales, el *'flow'* cobra especial importancia cuando se experimenta precisamente en este tipo de situaciones, esto es, durante el uso de TIC's. Por ello, el objetivo del presente estudio es confirmar la operacionalización del flow propuesta por Salanova, Martínez, Cifre y Schaufeli (2002) (Competencia, Absorción y Motivación Intrínseca) en trabajadores que emplean estas tecnologías en su trabajo, en una muestra de 82 estudiantes belgas de Psicología. El análisis factorial confirmatorio realizado con el programa AMOS confirma la existencia de esos tres factores diferenciados también en esta muestra de estudiantes, demostrando la robustez del modelo factorial. Aplicaciones prácticas de este resultado y preguntas de investigación futuras se discuten también en este trabajo.

Palabras clave: *Flow, Competencia, Absorción, Motivación Intrínseca, Nuevas Tecnologías, Psicología Positiva.*

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la Psicología se mueve hacia aspectos positivos de la vida humana, surgiendo de este modo lo que se ha pasado a denominar Psicología Positiva. En este sentido, Sheldon y King (2001) afirman que “*La Psicología Positiva es simplemente Psicología*”, es decir, “*nada más que el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas*” Y es en este contexto donde el concepto **Flow** (como experiencia óptima) tiene sentido. La investigación y teoría sobre el Flow han tenido su origen en el deseo de entender este fenómeno de la actividad motivada intrínsecamente, o *autotélica*. En esta línea, Csikszentmihalyi (1975/2000) investigó la naturaleza y condiciones del hecho de divertirse o del disfrute entrevistando a jugadores de ajedrez, escaladores, bailarines y otros que enfatizan el disfrute o divertimento como la principal razón para practicar una actividad. Las investigaciones se han centrado en prácticas (deporte, música...) y juegos, donde la recompensa intrínseca se ve fácilmente. Además, también se ha estudiado este fenómeno en el trabajo (específicamente en cirugía) donde la recompensa extrínseca como el dinero o el prestigio podrían por sí mismos justificar la participación o realización de la tarea. Los investigadores han configurado una visión de las características de la experiencia óptima y de sus condiciones más próximas, encontrando que el Flow era bastante similar entre las situaciones de juego como de trabajo (Nakamura y Csikszentmihalyi, 2002).

Se ha descrito esta experiencia óptima en términos de habilidades adecuadas para enfrentarse a retos, tener una metas claras, pérdida de la noción del tiempo, concentración, motivación intrínseca...,etc. En esta línea, Csikszentmihalyi (1990:4) describe el concepto de Flow como una “*experiencia óptima que parte de la percepciones de las personas de reto y habilidades en determinadas situaciones*”.

De acuerdo con Chen, Wigand y Nilan (1999), la experiencia de Flow se caracteriza por tres dimensiones o estados principales:

1. **Antecedentes** (percepciones de metas claras, feedback inmediato, y habilidades y retos concretos)
2. **Experiencias** (la conciencia de la acción, concentración y alto sentido de control)

3. **Efectos** (pérdida de la conciencia de sí mismo, distorsión del tiempo, y la experiencia se convierte en autotélica)

Uno de los aspectos a tener en cuenta acerca de la investigación sobre el concepto de Flow, es que al ser bastante reciente e innovador, existen todavía escasos intentos de medirlo. Un esfuerzo en esta línea es el realizado por Salanova, Martínez, Cifre, y Schaufeli (2002). Según estos autores, la experiencia de Flow podría ser operacionalizada en tres factores: *Competencia*, *Absorción* y *Motivación Intrínseca*. Entendiendo como *Competencia percibida* a la percepción de un individuo de contar con el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desarrollar cualquier tipo de actividad, este tipo de actividad debe tener cierto nivel de complejidad y de reto, en nuestro caso haríamos referencia al hecho de que una persona se sienta con capacidades suficientes para la correcta utilización del ordenador. Por otro lado la *Absorción* la definimos como un estado de concentración intensa que experimenta el individuo focalizándola hacia una actividad específica que está realizando en ese momento, además de una distorsión en la percepción del tiempo (generalmente ‘sensación de que el tiempo pasa volando’) y una pérdida de la conciencia de sí mismo como actor de la tarea debido a ese alto nivel de concentración en la actividad. Por último la *Motivación Intrínseca* haría referencia al valor por sí mismo que tiene una actividad, es decir, esa actividad es recompensada por el mero hecho de realizarla, hasta el punto en ocasiones en que la meta final es sólo una excusa para realizar el proceso.

Por otro lado, el estudio del papel que juegan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’s) en nuestra vida cotidiana, trabajo, estudio..etc. ha ido en progresivo incremento en los últimos años en el campo de la Psicología. Actualmente nos encontramos en un entorno caracterizado por el cambio, la innovación y el dinamismo; se están produciendo importantes desarrollos tecnológicos, cambios en los mercados (debido a la liberalización y a la globalización) e importantes cambios sociales. Las organizaciones y el mundo laboral, no ajenos a la era que vivimos, están igualmente modificando su diseño, estructura y funcionamiento hacia formas de organización más planas, laterales y flexibles, adoptando estructuras en red que se ven facilitadas debido al desarrollo tecnológico. En este sentido, la tecnología juega un papel de clara relevancia a la hora de apoyar y facilitar el trabajo en grupo, ya que puede ayudar a mejorar el rendimiento en la tarea, superar los límites del espacio y del tiempo e incrementar la capacidad del grupo para acceder a la información, facilitando la organización y el trabajo en red al que hacíamos referencia.

En relación con el uso de TIC’s (Tecnología de la Información y Comunicación), el problema de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas está íntimamente relacionado tanto con características personales (autoeficacia, autocontrol, organización, flexibilidad...) como con su formación y preparación específica y continuada. Así pues, relacionando lo antes expuesto con el uso de las TIC’s, si el estudio de las experiencias óptimas en el trabajo es relativamente reciente en la Psicología, todavía lo es más en los estudios sobre efectos del uso de TIC’s. Investigaciones recientes sobre esta temática han puesto de manifiesto que la Web supone un tipo de actividad que puede facilitar la ocurrencia de experiencias óptimas (Chen, Wigand y Nilan, 1998; Chen, Wigand y Nilan, 1999; Hoffman y Novac, 1996; Novak Hofman y Young, 1998). Por ejemplo, se ha encontrado (Chen et al., 1999) que la ocurrencia de este tipo de experiencias se produce en el ambiente de la Web en donde los usuarios de internet tienen experiencias de disfrute, agrado, retos a alcanzar, control sobre el sistema, y absorción en el tarea (“el tiempo pasa volando”). Por ejemplo, resultados posteriores sugieren que la utilización del web es una actividad que facilita el Flow (Chen, Wilgand y Nilan, 2000). Otros estudios recientes vienen a enfatizar los efectos positivos del uso de TIC’S. De este modo, se ha encontrado que el uso

de tecnologías de la información y comunicación incrementa el entusiasmo individual y del grupo por la tarea (Cifre, Llorens, Martínez y Salanova, 2000); produce una reducción del cinismo, y del incremento de la auto confianza y obtención de metas (Salanova y Schaufeli, 2000). De este modo, cuando la implantación y el uso de TIC'S supone un aumento de recursos en el trabajo (aumento de la autonomía, del clima de apoyo social en la organización y de los niveles de competencias), éstos actúan como motivadores laborales que influyen en un aumento del vigor y la energía desarrollada en el trabajo, la dedicación y la implicación en las tareas (engagement). Ello a su vez, repercute en la posibilidad de incrementar las experiencias óptimas en el trabajo (Chen et al., 1999).

Así pues, dada la relevancia de estos dos temas apuntados (Flow y TICs) el objetivo de nuestro estudio es confirmar la estructura tri-factorial (percepción de competencia, motivación intrínseca y absorción) del flow encontrada por Salanova y otros (2002), en una muestra de usuarios de ordenadores. La hipótesis de que partimos es que estas tres variables funcionan igualmente a la hora de medir Flow en una tarea concreta como es el uso de ordenadores. De este modo, hipotetizamos que una alta percepción de competencia en el uso de ordenadores (en nuestro caso), junto con un alto grado de motivación intrínseca al trabajar con ordenadores, y además una alta puntuación en absorción significará que existe esa experiencia de Flow y que se puede medir a partir de estas tres variables. Así pues las personas que se perciban competentes en el uso de ordenadores (competencia percibida), trabajan con ellos porque les gusta y no como una obligación (interés intrínseco) y además experimentarán que mientras utilizaban el ordenador en ocasiones perdían la noción del tiempo y han estado profundamente concentrados en la tarea que estaban realizando (absorción). En este caso, podríamos afirmar que han experimentado Flow.

2. METODOLOGÍA

Para demostrar la existencia de estos tres factores diferenciados que miden Flow hemos utilizado una muestra de 82 estudiantes belgas de Psicología, a los que se les pasó las tres escalas siguientes:

- **Competencia** (Escala de competencia percibida del MBI-GS: Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002).
- **Absorción** (Escala de absorción del UWES: Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002).
- **Interés Intrínseco (Motivación Intrínseca)** (autoconstruido en el REDES: Recursos, Demandas y Emociones). (WONT_Prevenió Psicosocial © Área de Psicología Social. Universitat Jaume I).

Los datos obtenidos por el cuestionario cumplimentado por los estudiantes se analizaron con el programa estadístico AMOS, con el que se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio para comprobar la estructura tri-factorial del Flow. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

3. RESULTADOS

A continuación presentamos los Estadísticos Descriptivos:

TABLA 1: Estadísticos descriptivos de las variables utilizadas (N=82)

	<i>N</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>
<i>COMPETENCIA</i>	82	1,25	5,25	3,3374	1,12483
<i>ABSORCIÓN</i>	82	1,00	5,25	2,9106	1,02638
<i>INTERÉS INTRÍNSECO</i>	82	,25	5,00	3,0671	1,09137

Realizamos un análisis de las correlaciones para ver la relación entre las escalas, y observamos que las escalas son independientes pero con una correlación significativa.

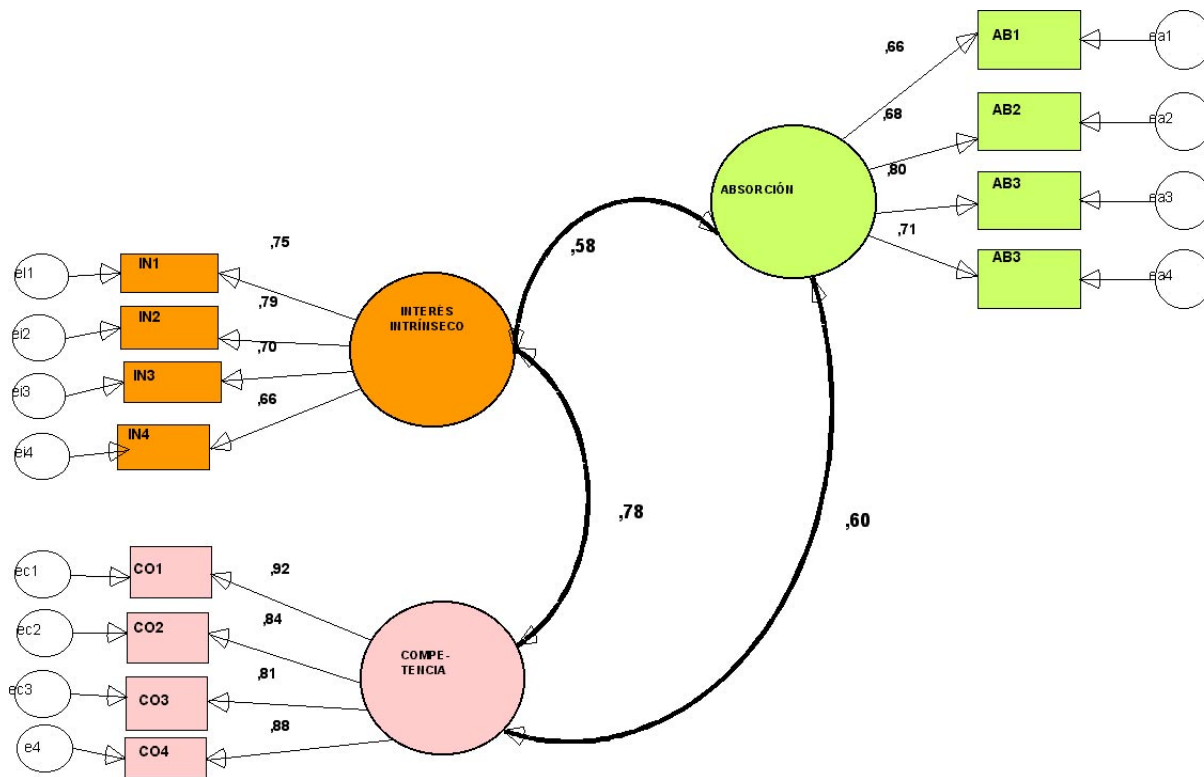
TABLA 2: Intercorrelaciones entre las variables del estudio (N=82)

		<i>1. COMPETENCIA</i>	<i>2. ABSORCIÓN</i>	<i>3. INTERÉS INTRÍNSECO</i>
<i>1. COMPETENCIA</i>	<i>Correlación</i> <i>p</i>	1 ,	,523** ,000	,667** ,000
<i>2. ABSORCIÓN</i>	<i>Correlación</i> <i>p</i>	,523** ,000	1 ,	,469** ,000
<i>3. INTERÉS INTRÍNSECO</i>	<i>Correlación</i> <i>p</i>	,667** ,000	,469** ,000	1 ,

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El análisis factorial confirmatorio realizado con el programa AMOS confirma la existencia de esos tres factores diferenciados, podemos ver que todos los índices de ajuste superan los criterios estándar (Ji-cuadrado= 65,676, grados libertad=51, p=,081, RMSEA=,060, NFI=,889, TLI=,964, CFI=,972, IFI=,973)

TABLA 3: Análisis Factorial Confirmatorio (N=82)



4. CONCLUSIONES

Los resultados confirman las hipótesis planteadas sobre la tri-dimensionalidad del Flow. Tras observar que esta operacionalización del Flow es bastante sencilla, cumple con el principio de parsimonia, y además al ser una medida bastante práctica posee un valor añadido que es su aplicabilidad. Ya que en nuestra sociedad el concepto de ‘estrés’ forma parte de nuestro vocabulario cotidiano, también lo es las implicaciones negativas de este concepto, y por lo tanto no está de más que resurja de nuevo la Psicología positiva con el concepto de Flow como contrapartida a las connotaciones que tiene el estrés relacionados con el trabajo o el mundo laboral principalmente. Por ello la operacionalización del Flow pretende abrir un camino hacia una nueva vertiente, en la que se comience a analizar los aspectos positivos del trabajo y del uso de las nuevas tecnologías (Tecnoestrés vs. Tecnoflow), y no sólo centrarse en lo negativo como se viene haciendo en las evaluaciones de riesgos psicosociales. En este sentido complementaríamos esta evaluación centrándonos en los aspectos positivos del trabajo y cómo mejorarlos.

En resumen, si podemos medir el Flow, podemos detectarlo, cabría preguntarse: ¿podríamos inducirlo o potenciarlo de manera que se incrementara el bienestar en el trabajo o en la realización de esa tarea? Por otro lado nos podríamos preguntar si el flow es generalizable a otras tareas, es decir si una persona ha experimentado flow en el uso de ordenadores, es muy probable que experimente flow en otras tareas o situaciones? (personalidad autotélica).

A partir de aquí podríamos preguntarnos en futuras investigaciones, el hecho de que si conocemos cómo se puede medir el flow, ¿se podría también inducir a aquellas personas que afirman no haber tenido esta experiencia óptima? Para ello necesitamos partir de la base de que podemos inducir la competencia en el uso de ordenadores, campo de bastante interés en nuestros días y de ser así llevarían a implicaciones prácticas, ya que en las organizaciones el ordenador así como otras tecnologías son una herramienta habitual para el correcto desempeño del trabajo.

5. REFERENCIAS

- CIFRE, E.; LLORENS, S.; MARTÍNEZ, I.M. y SALANOVA, M. (2000). Contagio de emociones en grupo en una tarea de laboratorio asistida por ordenador. En D. Caballero, M.T. Méndez y J. Pastor (Eds): La mirada psicosociológica: Grupos, procesos, lenguajes y culturas, pp. 266-272. Biblioteca Nueva, Madrid.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. (1990). Finding Flow: the psychology of optimal experience. New York: Harter and Row.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. (1990). Fluir (flow). Una psicología de la felicidad. Barcelona: Kairós.
- Cuestionario REDES (Recursos, Demandas y Emociones). WONT_Prevenció Psicosocial © Àrea de Psicologia Social. Universitat Jaume I.
- CHEN, H., WIGAND, R.T, y NILAN, M.S. (1999). Optimal experience of Web activities. Computers in Human Behavior, 15, 585-608.
- CHEN, H., WIGAND, R.T, y NILAN, M.S. (2000). Exploring users' optimal flow experiences. Information Technology & People, 13, 263-281.
- MELIÁ, J.L. y PEIRÓ, J.M. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 11, 179-185.
- NAKAMURA, J. y CSIKSZENTMIHALYI, M. (2002). The Concept of Flow. En C. R. Snyder y S. S. López: Handbook of Positive Psychology (pp. 89-105). Oxford: Oxford University Press.
- SALANOVA, M., MARTÍNEZ, I. CIFRE, E. y SCHAUFELI, W. (2002). Flow at Work: A Confirmatory Factor Analysis. 25th International Conference on Applied Psychology. July, 7-12, 2002, Singapore.
- SCHAUFELI, W., SALANOVA, M., GONZÁLEZ-ROMÁ, V. y BAKKER, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies, 3, 71-92.5.
- SCHAUFELI, W.B., LEITER, M.P., MASLACH, CH. y JACKSON, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson y M.P. Leiter, The Maslach Burnout Inventory (3rd.ed)-Test Manual (pp. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- SHELDON, K.M. y KING, L. (2001). Why positive psychology is necessary. American Psychologist, 56, 216-217.