Este libro nace con la investidura del profesor Albert Bandura como doctor 'honoris causa' en la Universitat Jaume I, y trata sobre una de las más poderosas 'herramientas psicológicas': las creencias de eficacia. 'El poder de creer que tu puedes…' se hace eco entre las más de 300 páginas del libro, escritas por algunos de los más prestigiosos investigadores de universidades europeas y americanas. Su calidad científica es compatible con su uso profesional en diversos ámbitos de la actividad humana como en la educación, el deporte, el mundo laboral, el uso de las nuevas tecnologías, la salud, y en un sin fin más de contextos.

Los editores son miembros del WONT (Work & Organizations NeTwork) (www.wont.uji.es) de la Universitat Jaume I, que es un equipo de investigación pionero en materia de psicología de la salud ocupacional y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Gran parte de sus publicaciones evidencian el papel de las creencias de eficacia como un recurso personal básico para el afrontamiento del estrés y la optimización de la calidad de vida laboral de las personas.

ISBN 84-8021-470-8
9 788480 214704

UNIVERSITAT JAUME•I

Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia

Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia

Marisa Salanova, Rosa Grau,
Isabel M. Martínez,
Eva Cifre, Susana Llorens
y Mónica García-Renedo (eds.).

UNIVERSITAT JAUME•I

Introduction, FRANK PAJARES 19

***Laudatio* al profesor Albert Bandura,** MARISA SALANOVA 27

The growing primacy of perceived efficacy in human self-development, adaptation and change, ALBERT BANDURA 33
1. Introduction 35
2. Health Promotion and Disease Prevention 38
3. Educational Development and Self-Renewal 42
4. Self-Efficacy in Organizational Functioning 45
5. Modes of Human Agency 48
6. Intracultural Diversity & Territorial Culturalism 50

I. AUTOEFICACIA: CONCEPTO Y PROCESOS BÁSICOS 53

1. Autoeficacia: origen de una idea, EUGENIO GARRIDO 55
2. Determinantes y relaciones estructurales desde la eficacia personal a la eficacia colectiva, ROCÍO FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, JUAN DÍEZ-NICOLÁS, GIAN VITTORIO CAPRARA y CLAUDIO BARBARANELLI, y ALBERT BANDURA 68
3. Emoción, autoeficacia y cognición, ROSARIO POY, PILAR SEGARRA, Mª CARMEN PASTOR, SUSANA MONTAÑÉS, Mª PILAR TORMO y JAVIER MOLTÓ 81

II. AUTOEFICACIA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 89

1. Tecnoestrés y autoeficacia: ¿vinculando lo invinculable?, MARISA SALANOVA 91

2. Autoeficacia hacia los ordenadores y frecuencia de uso en usuarios de tecnologías de la información, SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA y EVA CIFRE 99
3. Autoeficacia y su relación con el bienestar psicológico y la formación con los ordenadores en usuarios de tecnología, M. ISABEL BEAS y MARISA SALANOVA 106

III. AUTOEFICACIA Y SALUD 117

1. Autoeficacia y salud: investigación básica y aplicaciones, FRANCISCO VILLAMARÍN y ANTONI SANZ 119
2. Expectativas de autoeficacia y utilización de recursos sanitarios en el síndrome fibromiálgico, Mª ÁNGELES PASTOR, ANA LLEDÓ, MAITE MARTÍN-ARAGÓN, NIEVES PONS, SOFÍA LÓPEZ-ROIG, Mª CARMEN TEROL y JESÚS RODRÍGUEZ-MARÍN 133
3. Creencias de autoeficacia y conducta de autoexploración en mujeres con cáncer de mama, SOFÍA LÓPEZ ROIG, Mª CARMEN NEIPP, Mª ÁNGELES PASTOR, Mª CARMEN TEROL y BARTOMEU MASSUTÍ 142
4. Influencia de la autoeficacia en los resultados de los pacientes sometidos a un tratamiento de rehabilitación física, ESTHER SITGES, JESÚS RODRÍGUEZ MARÍN, Mª ÁNGELES PASTOR, SONIA TIRADO, JOSÉ JOAQUÍN MIRA, MAITE MARTÍN-ARAGÓN 149

IV. AUTOEFICACIA, TRABAJO Y ORGANIZACIONES 163

1. The human work face: building effective organizations through managing human motivation, MICHAEL A. WEST y CLAUDIA A. SACRAMENTO 165
2. Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones, ISABEL M. MARTÍNEZ 178
3. Competencia percibida como mediadora entre obstáculos/facilitadores organizacionales y bienestar psicológico entre empleados de contacto directo con clientes, ROSA GRAU, SUSANA LLORENS, RAÜL BURRIEL, MARISA SALANOVA y SONIA AGUT 187
4. Moral, potencial psicológico y eficacia, JUAN M. GARCÍA MONTAÑO, MARÍA T. GUTIÉRREZ DOMÍNGUEZ, MARÍA D. MARTÍNEZ, M. L. MORENO LÁZARO y M. A. NÚNEZ AMADOR 198

5. La incidencia del entrenamiento en el nivel de eficacia percibida: un estudio en un equipo femenino de fútbol, LLORENÇ ANDREU, ÀLEX PALLARÉS y ÓSCAR JUÁREZ 205
6. El papel de la autoeficacia en la toma de decisiones complejas. Principales resultados de la simulación desarrollada por Wood y Bailey (1985), CARMEN TABERNERO 212

V. AUTOEFICACIA Y EDUCACIÓN 227

1. Perceived self-efficacy as a resource factor in teachers, RALF SCHWARZER y GERDAMARIE S. SCHMITZ 229
2. Éxito académico y expectativas de éxito: el rol mediador de la autoeficacia académica, EDGAR BRESO, MARISA SALANOVA, ISABEL M. MARTÍNEZ, ROSA GRAU y SONIA AGUT 237
3. Antecedentes afectivos de la autoeficacia entre profesores: diferencias individuales, MÓNICA GARCÍA-RENEDO, SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA y EVA CIFRE 244

Referencias 255

Índice de figuras 287

Índice de tablas 291

Ésta es una conclusión tentativa, puesto que no se evaluó formalmente en ningún momento si se habían inducido estados emocionales claramente distintos en los grupos, ni si existían diferencias en el nivel de autoeficacia debidas a la manipulación experimental del *feedback* en la tarea de producción de intérvalos temporales. Sin embargo, los autoinformes verbales de los participantes una vez finalizado el pase experimental de las dos tareas confirmaron indirectamente la efectividad del procedimiento para inducir emociones distintas. Así, los sujetos cuya ejecución en la tarea de producción temporal era calificada de positiva la mayoría de las veces –con lo que eso implicaba para la valoración de su propia inteligencia– refirieron estar más contentos; los sujetos a los que se les proporcionó repetidamente *feedback* negativo en la tarea de producción temporal reconocieron haberse sentido más desanimados. Parece que los sujetos creyeron en ambos casos la información que aparecía en las instrucciones, y asociaron su ejecución en esta tarea con su capacidad intelectual. En suma, la manipulación de la información sobre el éxito y el fracaso en el rendimiento de una tarea de producción temporal que el sujeto es inducido a pensar que evalúa su nivel de inteligencia fluida –mediante instrucciones falsas– demuestra ser un procedimiento útil para la inducción de estados emocionales distintos en el laboratorio.

Además de demostrar la relación entre la emoción y la cognición, estos datos experimentales parecen poner de manifiesto los beneficios adaptativos de tener una visión optimista –sea realista o no– sobre la propia competencia para llevar a cabo una tarea determinada. La cuestión que debería plantearse a continuación sería hasta qué punto es lícito, desde un punto de vista ético, manipular la confianza de la persona en sus propias habilidades –bien mediante la emoción, bien mediante la persuasión social– con objeto de alcanzar mejores resultados.

II

AUTOEFICACIA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. **Tecnoestrés y autoeficacia: ¿vinculando lo invinculable?,**
   MARISA SALANOVA
2. **Autoeficacia hacia los ordenadores y frecuencia de uso en usuarios de tecnologías de la información,**
   SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA y EVA CIFRE
3. **Autoeficacia y su relación con el bienestar psicológico y la formación con los ordenadores en usuarios de tecnología,**
   Mª ISABEL BEAS y MARISA SALANOVA

II.1. TECNOESTRÉS Y AUTOEFICACIA: ¿VINCULANDO LO INVINCULABLE?

MARISA SALANOVA
Grupo de Investigación WONT
Universitat Jaume I

1. Delimitando el concepto de tecnoestrés

El tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). No obstante, la investigación ha mostrado que la exposición a las TIC influye en el bienestar psicosocial de los usuarios en un sentido tanto positivo (por ejemplo, entusiasmo, experiencias óptimas o *flow*) como negativo (por ejemplo fatiga informativa, ansiedad). Hablaríamos de tecnoestrés cuando nos centramos en los efectos negativos del uso de las TIC (Salanova, Cifre y Martín, 1999; 2004). El tecnoestrés se puede definir como:

> Un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tic o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC.

En esta definición queda reflejado que el tecnoestrés es un resultado de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, y está caracterizado por dos dimensiones centrales: 1) síntomas afectivos o ansiedad relacionada con el alto nivel de activación psicofisiológica del organismo, y 2) el desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC.

Y en todo este proceso de desajuste, ¿cuál es el papel de las creencias de eficacia hacia la tecnología? Por supuesto, el tecnoestrés está directamente relacionado con los bajos niveles de autoeficacia relacionada con la tecnología. La investigación así lo ha puesto de manifiesto como veremos más adelante. La cuestión es que la autoeficacia juega un rol modulador en el proceso de tecnoestrés, en donde hay percepción de demandas y falta de recursos en el trabajo actual o futuro con la tecnología. Y las creencias de los usuarios en las propias competencias para afrontar con éxito el trabajo con la tecnología desempeñan un rol crucial en el desarrollo del tecnoestrés como veremos en las páginas siguientes. En suma, el tecnoestrés acaba manifestándose en los trabajadores por unas u otras razones tales como el elevado ritmo de innovaciones tecnológicas que nos obliga a un aprendizaje continuado, la sobreabundancia de información que impide asimilarla adecuadamente produciendo el agotamiento mental, y también la dificultad de establecer límites claros entre el trabajo y otros ámbitos como la familia, ya que las TIC nos permiten trabajar «en cualquier momento y en cualquier lugar» potenciando el incremento de la «adicción al trabajo». Todo ello, influye en una percepción de desajuste entre demandas y recursos disponibles para afrontar la tecnología que «puede» precipitar hacia el tecnoestrés (esto es, ansiedad y actitud negativa hacia la TIC).

2. ¿Es la autoeficacia un recurso de afrontamiento?

Como he dicho anteriormente, en todo este proceso la autoeficacia juega un papel crucial. La investigación ha puesto de manifiesto el fuerte poder de las propias creencias de eficacia como un recurso personal para hacer frente al tecnoestrés. Estos procesos de agencia humana se enmarcan en la teoría social cognitiva desarrollada por Albert Bandura (1997, 1999, 2001); que define la autoeficacia como las «creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros» (Bandura, 1997: 3). Estas creencias de autoeficacia han probado ser una variable relevante en la teoría y la investigación sobre el estrés laboral. Además, la investigación en autoeficacia se ha ido centrando cada vez más en la inclusión de diferentes niveles de medida del constructo, por ejemplo, el grado de especificidad (Bandura, 2001; Salanova, Peiró y Schaufeli, 2002). Básicamente se asume que existe un continuo desde la autoeficacia generalizada (Schwarzer, 1999) a tipos más específicos de autoeficacia (Cherniss, 1993; Murphy, Coover y Owen, 1989; Schaubroeck y Merrit, 1997). La investigación previa apoya la necesidad de utilizar medidas específicas de autoeficacia en relación con dominios concretos (Bandura, 1997; Brouwers and Tomic, 1999; Salanova, Peiró y Schaufeli, 2002) ya que se encuentran resultados mucho más robustos. Teóricamente hablando esto es así porque las creencias de eficacia son específicas de un dominio, y así las creencias de eficacia de una persona difieren entre sí dependiendo de la actividad o dominio a que hacen referencia (Bandura, 1997, 1999). Paradójicamente, a pesar de esta insistencia que aparece en la investigación, no siempre se han tenido en cuenta la variación en niveles de autoeficacia en función de los dominios específicos. En este sentido, por ejemplo en el estudio que realizamos en una muestra de 405 trabajadores que utilizaban TIC en sus trabajos (Salanova, Peiró y Schaufeli, 2002), encontramos un efecto de interacción de tres vías entre demandas y control en el uso de la TIC y autoeficacia con los ordenadores. Este efecto no fue encontrado en el caso de la autoeficacia generalizada. Se confirmó en este estudio el mayor poder modulador de la autoeficacia específica, al compararla con la autoeficacia generalizada. También en otro estudio en donde comparamos el poder amortiguador de dos niveles de autoeficacia (autoeficacia generalizada y autoeficacia profesional) en el tecnoestrés de 140 usuarios de TIC en sus trabajos (Grau, Salanova y Peiró, 2001), encontramos un efecto de interacción de dos vías entre demandas (rutina en el trabajo y conflicto de rol) y autoeficacia. De este modo, los trabajadores tanto con altos como con bajos niveles de autoeficacia profesional mostraron mayores niveles de cinismo cuando la rutina en el trabajo es alto, que en puestos con baja rutina. No obstante, cuando los niveles de autoeficacia son bajos, el incremento en el cinismo es mas alto que cuando los niveles de autoeficacia son altos. Los mismos resultados obtuvimos para el caso de la demanda: conflicto de rol.

3. El *burnout* como «crisis de autoeficacia»

La investigación llevada a cabo por el equipo WONT sobre el tecnoestrés, se ha centrado casi exclusivamente en el estudio del *burnout* (agotamiento emocional, cinismo y falta de eficacia profesional) en relación con el uso de las TIC como un indicador del tecnoestrés. El tercer componente del *burnout* –eficacia profesional– se ha criticado como siendo más una variable de la personalidad (Shirom, 1989; Cordes y Dougherty, 1993). Además, desde un punto de vista empírico, la eficacia profesional desempeña un papel distinto (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Por ejemplo, Leiter (1992) muestra que la eficacia profesional es independientemente del agotamiento y del cinismo. Los resultados de un meta-análisis reciente confirman el papel independiente de la eficacia profesional (Lee y Ashforth, 1996). Es más, algunas teorías y modelos sobre el desarrollo del *burnout*, señalan que éste se desarrolla a partir de sentimientos de ineficacia o «crisis de autoeficacia». Por ejemplo, Cherniss (1980, 1993) asume que la falta de confianza en las propias competencias es un factor crítico en el desarrollo del *burnout*. También Leiter (1992) da un paso más allá y considera el *burnout* esencialmente como «crisis en la autoeficacia». Así pues, el *burnout* se relaciona con los sentimientos de incompetencia personal, profesional y colectiva (Grau, Salanova y Peiró, 2001; Salanova, Peiró y Schau-

feli, 2002; Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli, 2003). De alguna manera, los sentimientos de ineficacia o autoeficacia negativa, provocados por fuentes tales como las experiencias de fracaso o falta de dominio, conllevan al desarrollo del *burnout*, entendido como una «crisis de autoeficacia».

En este marco, los usuarios de TIC pueden también desarrollar *burnout* en relación con su uso, siendo éste un indicador de tecnoestrés. Estos trabajadores, pueden acabar *burnout*, y sentirse agotados por el uso de la tecnología, manifestar actitudes cínicas respecto a la utilidad de las tecnologías en su trabajo, sintiéndose en todo este proceso poco competentes en el uso de la TIC. No obstante, existen pocos estudios que han estudiado las relaciones entre el uso de las TIC y el *burnout*. Por ejemplo, Schaufeli, Keijsers y Reis-Miranda (1996) encontraron entre enfermeras de unidades de cuidados intensivos que había una relación positiva entre *burnout* y uso de nueva tecnología (un equipo complejo de ventilación asistida por ordenador). De este modo, a mayor uso de esta tecnología más *burnout*. Salanova y Schaufeli (2000) mostraron que la valoración de la experiencia con la TIC medió el efecto de la exposición a la tecnología y el *burnout*. Por su parte en Salanova, Grau, Cifre y Llorens (2000) encontramos que la autoeficacia hacia los ordenadores moderó la relación entre formación en ordenadores y cinismo. De esta forma, los trabajadores con baja autoeficacia hacia los ordenadores mostraron mayor *burnout* cuando acabaron la formación específica que antes de empezar. En cambio, los trabajadores con mayores niveles de autoeficacia hacia los ordenadores, a mayor exposición a la formación en ordenadores, menor *burnout*. Estos resultados pusieron de manifiesto que la formación hacia los ordenadores no es la panacea que lo «cura» todo, sino que depende de los niveles previos de autoeficacia de los formandos. Por eso, es necesario que en el *pre-training* se evalúen los niveles de autoeficacia, ya que según nuestros estudios, cuando los niveles previos son bajos, la formación se convierte en un estresor más incrementando los niveles de *burnout*. Es decir, si uno cree que no va a ser capaz de realizar bien la tarea con el ordenador y en nuestro caso, aprovechar la formación, el hecho de enfrentarse con aquello que teme (la tecnología) hace incrementar los niveles de tecnoestrés, entendido aquí como aumento del *burnout* en el uso de la tecnología.

4. Abriendo camino hacia lo «colectivo»: la eficacia colectiva percibida

Otro desarrollo reciente en la investigación sobre la autoeficacia ha sido el estudio de su carácter colectivo. Así la teoría social cognitiva ha extendido la concepción de agencia humana a la agencia colectiva. La eficacia colectiva percibida se define como la creencia grupal compartida sobre las competencias conjuntas para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir niveles dados de resultados (Bandura, 1997). Tal y como Bandura ha señalado (1999) el desempeño de un grupo es el producto las dinámicas coordinadas e interactivas de sus miembros. Así pues, la eficacia colectiva percibida no es la mera suma de las creencias de eficacia individuales, sino más bien es una propiedad emergente del grupo. Pero aunque la eficacia colectiva percibida y la autoeficacia difieren en el nivel de agencia, ambos tipos de creencias tienen funciones similares y operan a través de los mismos procesos psicosociales (Bandura, 2001). Por ejemplo, la investigación ha puesto de manifiesto que cuando las personas tienen niveles más altos de eficacia colectiva percibida, la ejecución del grupo es mayor (Bandura, 1993; Gibson, 1995; Hodges y Carron, 1992; Sampson, Raudenbush y Earls, 1997). Además también, igual que ocurre con los niveles individuales de autoeficacia, la eficacia colectiva percibida a nivel de grupo actúa también como un amortiguador del estrés ocupacional al funcionar como un recurso que utilizan para afrontar, por ejemplo, nuevos sistemas tecnológicos. También la eficacia colectiva percibida puede actuar como amortiguador al proveer a las personas del grupo con los medios necesarios para reducir las demandas laborales (Jex y Bliese, 1999). Por último, similar también al caso de la autoeficacia, la eficacia colectiva percibida puede potenciar el bienestar colectivo del grupo y su desempeño (Jex y Bliese, 1999; Schaubroeck, Lam, y Xie, 2000). En este sentido, un experimento longitudinal realizado por el grupo WONT (Salanova *et al.*, 2003) en una muestra de 28 grupos (18 utilizando chat-internet en su interacción y 10 grupos control trabajando cara-a-cara) encontramos claramente este efecto amortiguador de la eficacia colectiva percibida en la relación entre demandas laborales (presión temporal por realizar la tarea y uso de nueva tecnología) y tecnoestrés (ansiedad colectiva). Los grupos trabajando bajo presión temporal y con bajos niveles de eficacia colectiva, mostraron un incremento de la ansiedad colectiva en tiempo 2. Además el desempeño colectivo fue peor en los grupos que utilizaron el chat-internet, que trabajaban además bajo presión temporal y con bajos niveles de eficacia colectiva percibida, que en el resto de los grupos.

5. Los «potenciadores» de las creencias de eficacia

Pero la autoeficacia no se construye de la nada sino basándose en los juicios sobre las propias capacidades. Según la teoría social cognitiva, las principales fuentes de autoeficacia y de eficacia colectiva son cuatro, a saber, experiencias de éxito (*mastery experiences*), la experiencia vicaria, la persuasión verbal y por último, los estados emocionales y somáticos. Entre todas estas fuentes de las creencias de eficacia destacan las experiencias de éxito o dominio. El éxito repetido en determinadas tareas aumenta las evaluaciones positivas de autoeficacia mientras que los fracasos repetidos las disminuyen. Un sentido resistente de eficacia requiere experiencias en sobrellevar los obstáculos a través

del esfuerzo y la perseverancia. La segunda manera de crear y fortalecer las creencias de eficacia es a través de la experiencia vicaria desde los modelos sociales. Si se ve a gente similar tener éxito debido a su esfuerzo sostenido, aumenta las creencias de los observadores de que ellos también tienen las competencias adecuadas para llegar al éxito. Por su parte, la persuasión verbal es la tercera fuente de autoeficacia. Las personas persuadidas verbalmente de que ellos poseen las competencias para alcanzar con éxito determinadas acciones, tienen más probabilidad de realizar mayores esfuerzos y persistir en las adversidades, que las personas que tienen dudas y se centran en problemas personales. Finalmente, la gente difiere también en cómo interpretan sus estados emocionales y somáticos, y esos estados emocionales influyen también en los propios juicios de las propias competencias. Las emociones positivas aumentan la eficacia percibida, y las emociones negativas la disminuyen.

En el seno del equipo WONT hemos estudiado principalmente dos fuentes de autoeficacia: las experiencias de dominio y los estados emocionales y somáticos. En nuestros estudios hemos puesto de manifiesto el modelo espiral «hacia arriba» y «hacia abajo» de la autoeficacia en muestras de 353 estudiantes universitarios españoles y belgas (Salanova, 2003; Salanova, Bresó y Schaufeli, en prensa); en estudios longitudinales con 248 profesores de enseñanza secundaria (Llorens, García, Cifre y Salanova, 2003), y en 26 grupos de laboratorio (Cifre, Salanova, Llorens y Martínez, 2002; Martínez, Salanova, Llorens y Cifre, 2003). Diversos modelos de ecuaciones estructurales muestran apoyo empírico al modelo «hacia abajo» del *burnout* como «crisis de autoeficacia» y al modelo «hacia arriba» del *engagement* como «motor de autoeficacia». También los resultados muestran apoyo empírico a la mediación de la autoeficacia entre el éxito pasado y los niveles de *burnout* y de *engagement* que a su vez predice la autoeficacia en el éxito académico futuro; o a la mediación de la eficacia colectiva percibida entre emociones colectivas positivas (como el entusiasmo, la satisfacción y confortabilidad) y el desempeño y vinculación psicológica del grupo. En nuestros estudios hemos ofrecido evidencia empírica también sobre el modelo espiral de la autoeficacia como un círculo vicioso (con la autoeficacia negativa) como un círculo virtuoso (con la autoeficacia positiva) (Salanova, Bresó y Schaufeli, en prensa). Además se ha puesto de manifiesto que las experiencias de dominio u éxito son una fuente de autoeficacia positiva. De este modo, también hemos puesto de manifiesto la «parte positiva» del uso de la tecnología.

6. Acabando en «positivo»: sobre los efectos positivos de la tecnología

Estudios recientes muestran también la existencia de efectos positivos del uso de tecnologías sobre el bienestar psicológico y las experiencias óptimas en el trabajo (*flow*). El término *flow* es utilizado para describir los mejores sentimientos (Czikszentmihalyi, 1990) y las experiencias más agradables en la vida humana, como «el máximo de la existencia». Por definición *flow* es un estado psicológico en el cual un individuo se siente cognitivamente eficaz, motivado y feliz. Cuando se experimenta el estado de *flow*, la persona empieza a estar absorta en su actividad, y deja atrás pensamientos irrelevantes. Es un estado de «experiencia óptima». *Flow* es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la Psicología, y que junto a otros aspectos positivos de la experiencia humana como la felicidad, el bienestar, el optimismo, y la satisfacción, parecen estar provocando un cambio en el objeto de la Psicología en los últimos tiempos, pasando de una Psicología que se centra en tratar los problemas y la intervención (por ejemplo, estrés, trastornos psicológicos) a una Psicología más positiva en donde se trata de optimizar y potenciar el bienestar y la felicidad en las vidas de las personas. Dos números monográficos sobre psicología positiva han sido ya publicados en la *American Psychologist* en 2000, volumen 55, número 1 (enero) y en 2001 en el volumen 56, número 3 (marzo). El primero consta de 15 artículos que tratan sobre temas relacionados con la felicidad, los efectos de la autonomía y la auto-regulación, cómo el optimismo y la esperanza afectan la salud, qué caracteriza la sabiduría, y cómo se desarrollan el talento y la creatividad. El segundo monográfico de 2001 no es realmente un monográfico pero contiene 5 artículos sobre la psicología positiva, tratando cuestiones como: por qué es necesaria una psicología positiva, el rol de las emociones positivas en la psicología positiva, la resistencia psicológica, por qué hay personas más felices que otras, y la búsqueda del optimismo realista. Pero 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. 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, 1999). 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 («mientras el tiempo pasa volando»). Otros estudios recientes vienen a enfatizar los efectos positivos del uso de TIC. De este modo, se ha encontrado que su uso incrementa el entusiasmo individual y del grupo por la tarea (Cifre *et al.*, 2002); produce una reducción del cinismo, y del incremento de la autoconfianza y obtención de metas (Salanova y Schaufeli, 2000); aumenta la motivación y autoeficacia (Coffin y MacIntyre, 1999). De este modo, cuando la implantación y el uso de TIC 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). La psicología positiva, o más concretamente la POP (psicología organizacional positiva) reaparece en el horizonte de la investigación psicosocial con gran fuerza, siendo una prometedora apuesta de futuro.

II.2. AUTOEFICACIA HACIA LOS ORDENADORES Y FRECUENCIA DE USO EN USUARIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUSANA LLORENS, MARISA SALANOVA Y EVA CIFRE
Grupo de Investigación WONT
Universitat Jaume I

1. Introducción

El impacto de los ordenadores en nuestra sociedad y en concreto en el contexto laboral se ha visto incrementado en los últimos años. La investigación tradicional muestra que la exposición a las tecnologías puede influir en el bienestar tanto negativa como positivamente (Bohlin y Hunt, 1995; Igbaria y Chakrabarti, 1990). Sin embargo, estudios recientes han encontrado que la mera exposición a la tecnología per se no es responsable de las consecuencias sobre la salud de los usuarios (Cifre, 2000; Korunka y Vitouch, 1999). En este sentido, Majchrzak y Boris (1998) y Salanova y Schaufeli (2000) señalan que la presencia de variables como la valoración de los ordenadores y las actitudes positivas hacia los mismos parecen influir en el afecto psicológico de los usuarios de la tecnología (Salanova, Cifre y Martín, 1999; Salanova, Peiró y Schaufeli, 2002; Salanova y Schaufeli, 2000), en las cogniciones y conducta de los usuarios (Melone, 1990), en la aceptación de los ordenadores (Igbaria, 1993) y en la frecuencia de uso (Igbaria y Chakrabarti, 1990). En este sentido, Davis (1993) e Igbaria (1993) argumentan que la falta de aceptación por parte de los usuarios o la frecuencia de uso resultan impedimentos para el éxito de los sistemas de la información. En el presente estudio, la frecuencia de uso se considera un indicador de la aceptación de la tecnología. Dado que la autoeficacia hacia los ordenadores se considera una variable relevante en la investigación reciente, se sugiere que esta variable podría funcionar como moderador entre las percepciones de la tecnología (tales como la valoración de la experiencia con los ordenadores y las actitudes hacia los ordenadores) y el uso de los ordenadores en la actualidad (por ejemplo, frecuencia de uso). Bandura (1986 y 1997) describe la autoeficacia percibida como las creencias en la propia capacidad para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros. Las personas que dudan de sus habilidades en un dominio de actuación particular, tienden a considerar tales actividades como amenazas que prefieren evitar (Bandura, 1997). Además, existe una considerable evidencia sobre el efecto principal de la autoeficacia sobre el desempeño y el bienestar en el trabajo (Bandura, 1999 y 2001). En esta línea, se espera un efecto principal de la autoeficacia con los ordenadores sobre la frecuencia de uso.