



Jornades de Foment de la Investigació

**TRABAJO EN
GRUPO MEDIADO
POR TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMA-
CIÓN Y LA COMU-
NICACIÓN: INVESTI-
GACIÓN DE LABO-
RATORIO**

Autors

Laura LORENTE.
Esther GRACIA.
Isabel M. MARTÍNEZ.
Marisa SALANOVA.

ABSTRACT

Actualmente, lograr y mantener el éxito en las organizaciones modernas supone intervenciones grupales. Las nuevas estructuras de las organizaciones, más planas y con menos niveles jerárquicos, requieren una interacción mayor entre las personas, que sólo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista. Por ello, la capacidad de trabajar en grupo, se considera una de las competencias más valoradas en el mercado laboral actual. Por otro lado, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, la eliminación de fronteras y la globalización de mercados, han dado lugar a nuevas formas de trabajo en grupo impensables hace unos años.

En este sentido, el estudio de los grupos de trabajo que utilizan tecnologías de la información y la comunicación para desarrollar sus tareas, es actualmente un campo de investigación muy importante.

El equipo de investigación WONT-Prevenció Psicosocial de la Universitat Jaume I, ha centrado una de sus líneas de estudio desarrollando investigación experimental de laboratorio referida a estas nuevas formas grupales.

El objetivo de este trabajo es presentar dicha línea de investigación, las instalaciones y equipamiento del laboratorio de trabajo en grupo del equipo WONT, así como los resultados obtenidos desde su puesta en funcionamiento en 1999.

INTRODUCCIÓN

WONT-Prevenció Psicosocial es un Equipo de Investigación especializado en salud psicosocial en el trabajo y en la prestación de servicios avanzados para el diagnóstico y evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Desde 1999, este equipo ha centrado una de sus líneas de investigación en el estudio de los grupos de trabajo que utilizan tecnologías de la información y la comunicación para desarrollar sus tareas. El estudio de estas nuevas formaciones grupales es un campo de estudio muy fecundo que está dando lugar a numerosas publicaciones. La importancia de esta temática viene determinada por las características propias de estas formaciones grupales ya que se ha puesto de manifiesto las diferencias entre el trabajo en grupo en situaciones tradicionales (cara a cara) y el trabajo en grupo utilizando tecnologías de la información y la comunicación. Estas situaciones grupales permiten superar los límites espacio-temporales pudiendo realizar tareas aunque los componentes del grupo estén física y temporalmente separados. El uso de las tecnologías amplía el alcance de la información, favorece el rápido acceso e intercambio de la misma entre las personas del grupo. Al mismo tiempo permite que todas las personas reciban la información al mismo tiempo favoreciendo la fluidez comunicativa.

Estas características propias de los grupos que utilizan tecnologías, han dado lugar a nuevas formas de trabajo impensables hasta hace unos años ya que permite que personas situadas en diferentes lugares geográficos y separadas temporal y funcionalmente, puedan compartir tareas y desempeñar su trabajo en grupo.

Para abordar el estudio experimental de estas formaciones grupales mediante experimentación de laboratorio, el equipo WONT dispone de unos espacios equipados con la tecnología necesaria equipados con fondos FEDER de la Comunidad Europea.

INSTALACIONES LABORATORIOS DE TRABAJO EN GRUPO

Los espacios que comprenden los laboratorios se componen de siete salas-laboratorio de trabajo individual equipadas con una estación de trabajo consistente en un ordenador conectado a una intranet y equipado con un software de trabajo cooperativo que permite comunicarse. En el caso de las tareas creativas, de generación de ideas, la aplicación utilizada es un chat. En estas salas se simula el trabajo que cada uno de los componentes del grupo realiza supuestamente separado en el espacio de los demás miembros del grupo. Los grupos experimentales realizan las tareas en estas salas, utilizando la tecnología descrita.

Además, se dispone de una sala grande equipada con una mesa central alrededor de la cual se sitúan los componentes de los grupos que realizan el trabajo de forma tradicional (cara a cara) y que son denominados en la experimentación “grupos control”. Esta sala dispone de un circuito cerrado de audio y video que permite registrar el comportamiento del grupo durante el desarrollo de la sesión de trabajo. El registro y grabación se realiza desde una sala control.

MÉTODO

Los grupos están formados por 4 o 5 personas que generalmente son estudiantes universitarios. Estos grupos se reúnen varias veces a lo largo del curso, ya que se trata de un diseño longitudinal.

Las tareas que estos grupos tienen que realizar suelen ser de generación de ideas como por ejemplo crear un eslogan publicitario para una nueva campaña de telefonía móvil. Generalmente, cada individuo ha de generar al menos tres esloganes para a continuación ponerlos en común con el resto del grupo y elegir de entre todos los generados, un total de 5.

Las situaciones experimentales que se plantean en la investigación son dos: “grupos cara a cara” y “grupos chat” y responden a la situación de trabajo en grupo de forma tradicional o cara a cara, en el primer caso y a grupos que utilizan tecnología (chat) en el segundo.

En ambos casos se considera una variante que controla la presión temporal existiendo grupos que trabajan con tiempo límite (bajo presión) y grupos que no tienen esta presión.

Cada grupo realiza tres sesiones, una al mes aproximadamente, desarrollando tres tareas diferentes. Después de cada sesión contestan el cuestionario CET-Lab., el cual ha sido diseñado específicamente para esta investigación. En este cuestionario se preguntan aspectos relacionados con la experiencia previa del sujeto en relación al uso de nuevas tecnologías y aspectos acerca del funcionamiento de su grupo en la resolución de la tarea concreta.

A continuación se explican brevemente algunos de los estudios desarrollados por el equipo Wont:

ESTUDIO N°1: Efecto de la tecnología en el bienestar , el papel modulador de las actitudes.

En el presente trabajo se pretendía estudiar la relación entre el uso de una tecnología asistida por ordenador (chat-internet) con el bienestar psicológico afectivo (satisfacción, bienestar y entusiasmo), considerando el papel modulador de las actitudes hacia las tecnologías. Para ello se utilizó un diseño

experimental longitudinal de laboratorio con dos momentos de recogida de datos sobre una muestra compuesta por 28 grupos de 5 personas cada uno.

Los resultados muestran la importancia de tener en cuenta la actitud del usuario final hacia las tecnologías en el estudio de esta relación, por el efecto modulador que ejerce.

Algunas conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes:

- Los sujetos que mantienen una actitud más positiva hacia las tecnologías se muestran más satisfechos y entusiasmados (más bienestar psicológico).
- Los sujetos que han usado tecnologías para realizar el trabajo se muestran más ansiosos
- Considerando el carácter longitudinal:
 - Los grupos se comportan de manera diferente:
 - GT el entusiasmo disminuye con el tiempo, lo cual puede deberse al efecto de la novedad
 - GC-C el entusiasmo aumenta con el paso de las sesiones
- Los sujetos con actitud muy positiva muestran más tendencia a disminuir su entusiasmo que aquellos con actitud menos positiva.

Acciones futuras se dirigirán a ampliar la muestra con sujetos con actitud menos positiva hacia las tecnologías. Futuros estudios deberían poner a prueba estos resultados con trabajadores reales en organizaciones reales, lo cual permitiría confirmar si nuestros resultados son generalizables a otras muestras.

ESTUDIO N°2: Contagio de emociones positivas (entusiasmo y relajación) entre los niveles individual y colectivo en grupo

El objetivo de este trabajo era estudiar el contagio de emociones tanto positivas (relajación y entusiasmo) como negativas (ansiedad y depresión) en situaciones de trabajo en grupos mediado por Tecnologías, utilizando un chat-internet.

Las hipótesis de partida eran las siguientes:

1. Se espera un contagio de las emociones positivas y éste será más fuerte en la situación de cara a cara.
2. El proceso de contagio será bidireccional (individuo-grupo y grupo-individuo).

La muestra estuvo formada por 19 grupos de 5 personas elegidas al azar, todos estudiantes de último año de la licenciatura en Psicología.

Algunas de las conclusiones a las que se llegaron se presentan a continuación:

- Existe el contagio de emociones en ambos grupos (Chat y C-C).
- La emoción que más poder de contagio presenta es el entusiasmo, tanto a nivel individual como colectivo.
- Esta emoción tiene además efectos sobre la relajación.
- No hay contagio de emociones negativas.

- En cuanto a las aplicaciones prácticas, hay que destacar la importancia de fomentar el contagio de emociones positivas en los grupos de trabajo, favoreciendo a las personas con un rol más positivo o facilitadores de emociones positivas en el grupo, ya que esto puede tener consecuencias sobre el desempeño y el clima social de los grupos de trabajo en las organizaciones.

ESTUDIO N°3: Efecto de la autoeficacia sobre el bienestar y el desempeño en grupos de trabajo

En este estudio se pretendía explorar el rol moderador de la eficacia colectiva percibida entre grupos que utilizan las nuevas tecnologías y que trabajan bajo presión temporal y el bienestar (ansiedad y engagement) y el desempeño. Por lo tanto las variables eran las siguientes:

- Uso de tecnología
- Presión temporal
- Ansiedad colectiva: P. Warr adaptado (ej. “En el desarrollo de la tarea mi grupo se ha sentido tenso”)
- Engagement: tres dimensiones, adaptado de Schaufeli (ej. durante la tarea mi grupo se ha sentido lleno de energía)
- Eficacia colectiva: adaptado de eficacia general de Schwarzer (ej. mi grupo podría resolver las dificultades de la tarea si invierte el tiempo suficiente)
- Desempeño

La muestra estuvo formada por 28 grupos de 5 estudiantes de Psicología distribuidos al azar.

Las conclusiones más relevantes fueron las siguientes:

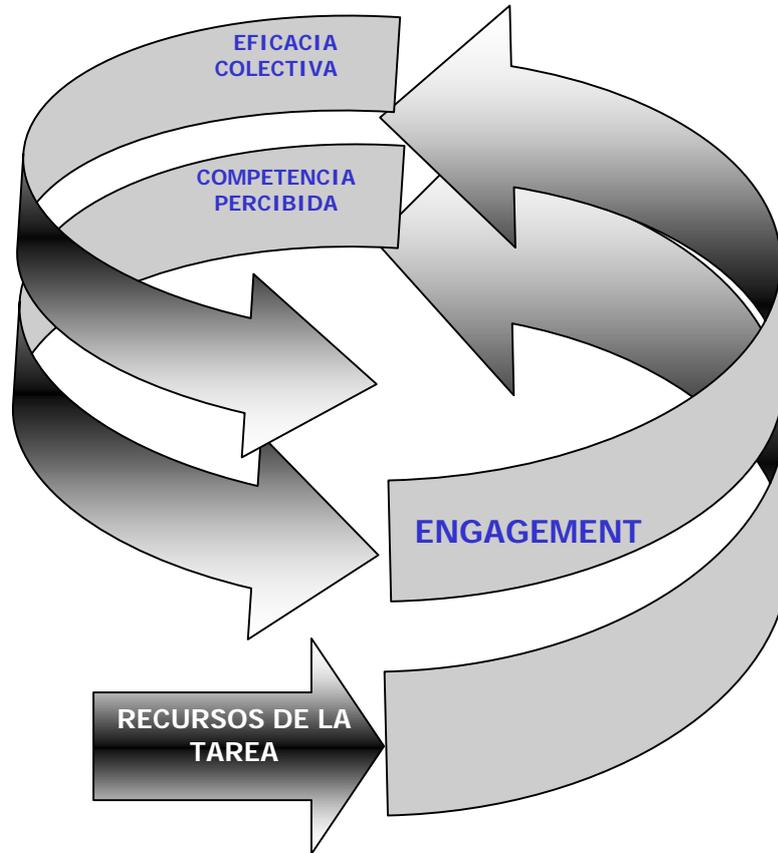
- Efecto moderador de la Eficacia Colectiva en el bienestar y el desempeño a lo largo del tiempo y en condiciones de presión temporal.
- Considerando las dimensiones de engagement el patrón es diferente si tenemos en cuenta la presión temporal y el nivel de EC.
- El efecto del canal de comunicación sobre el desempeño únicamente se pone de manifiesto al considerar otras variables como la EC y la presión temporal.

ESTUDIO N°4: Bienestar psicológico como fuente de la eficacia colectiva

En el presente trabajo se plantearon 4 preguntas iniciales de investigación:

1. ¿Son los recursos laborales una fuente de competencia percibida?
2. ¿Es el bienestar psicológico una fuente de eficacia colectiva?
3. ¿Existe relación entre la competencia percibida y la eficacia colectiva?
4. ¿Se dan estas relaciones en grupos de trabajo que utilizan tecnologías?

Conclusiones:



- Los recursos no tienen efecto directo sobre el bienestar sino a través de la competencia percibida. Para que un grupo se sienta bien (vigoroso y dedicado) las personas han de sentirse competentes, ha de percibir los recursos como posibles fuentes de competencia.
- La eficacia colectiva tiene como antecedentes directos la competencia percibida y el engagement.
- La espiral desde los recursos hasta la eficacia colectiva, genera una nueva espiral al convertirse la eficacia colectiva en un nuevo recurso del grupo.
- Esta gran espiral evolutiva y positiva tiene bucles involutivos y recíprocos:
 - la competencia percibida y los recursos se retroalimentan y
 - el engagement y la competencia percibida también.

¿HACIA DONDE NOS DIRIGIMOS?

En un futuro próximo, el equipo WONT pretende desarrollar un estudio experimental de laboratorio, longitudinal, en el cual:

- Se analizarán los efectos de las demandas y recursos del grupo sobre el bienestar colectivo, teniendo en cuenta la eficacia colectiva percibida y sus consecuencias en el desempeño colectivo.
- El uso de una medida individual permitirá observar la influencia recíproca entre autoeficacia y eficacia colectiva.

Las investigaciones futuras deberían tener en cuenta una mayor heterogeneidad de la muestra, ya que estos estudios han utilizado estudiantes de psicología, que en su mayoría son de género femenino y se encuentran en edades comprendidas entre los 18 y los 25 años. También cabría poner a prueba estas hipótesis en contextos organizacionales con grupos reales que trabajan utilizando comunicación mediada e incluir uso de otros tipos de tecnologías, lo cual nos permitiría confirmar si nuestros resultados son generalizables.