

¿SE PUEDEN VIVIR EXPERIENCIAS ÓPTIMAS EN EL TRABAJO? ANALIZANDO EL FLOW EN CONTEXTOS LABORALES

*MARISA SALANOVA, *ISABEL M. MARTÍNEZ, *EVA CIFRE Y **WILMAR B. SCHAUFELI

*Universidad Jaume I Castellón

**Universidad de Utrecht. Holanda

Resumen

Se puede definir el "Flow" como una experiencia óptima extremadamente disfrutada, que se caracteriza por la atención y concentración focalizada, la existencia de metas retadoras, feedback sobre el desempeño, y control sobre la situación, la distorsión del tiempo, y el disfrute intrínseco (Csikszentmihalyi, 1990; Moneta y Csikszentmihalyi, 1996; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). El presente estudio examina la estructura factorial de un instrumento desarrollado para medir el Flow en el trabajo, en una muestra de 770 empleados españoles de diferentes sectores ocupacionales. Los resultados, a partir de análisis factoriales confirmatorios, muestran que el ajuste del modelo de tres factores (satisfacción intrínseca, absorción y competencia percibida) es superior al del modelo de un solo factor (experiencia de Flow), confirmando de este modo nuestra hipótesis sobre la multidimensionalidad de la estructura del Flow.

Palabras clave: Flow, experiencia óptima, contexto laboral.

Abstract

Flow is a state of optimal experience which is characterized by focused attention and concentration, clear performance goals and feedback, and complete control, the distortion of time, and intrinsic enjoyment (Csikszentmihalyi, 1990; Moneta y Csikszentmihalyi, 1996; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). The current study examines the factorial structure of a scale to measure Flow at work in a sample of 790 Spanish employees from diverse occupational sectors. Results using confirmatory factor analysis show that the fit of the three-factor model (i.e. intrinsic satisfaction, absorption and perceived competence) is superior to that of the one-factor model (i.e. Flow experience) confirming our hypothesis about the multidimensional structure of Flow at work.

Key words: Flow at work, optimal experience, measurement.

INTRODUCCIÓN

Después de la Segunda Guerra Mundial y casi hasta nuestros días, gran parte de la investigación en Psicología se ha centrado en las patologías y anormalidades de las personas siguiendo un modelo de enfermedad. Este interés en aliviar y reparar daños, justifica que gran parte de la investigación psicológica estuviese dedicada al estudio de trastornos y que existan menos estudios sobre los aspectos positivos de la persona, tales como el optimismo, la esperanza, la creatividad y la responsabilidad (Seligman, 2002). Esta tendencia general también se advierte en áreas concretas como la Psicología del Trabajo donde la investigación se ha centrado generalmente en

Una primera versión de este trabajo fue presentada en el XXV International Congress of Applied Psychology (Singapore, en Julio de 2002).

La realización de este estudio ha sido posible gracias a una ayuda financiada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (CICYT #SEC2000-1031) y por la Agencia Valenciana de Ciencia y Tecnología (CTIDIA/2002/190)

Correspondencia: Marisa Salanova. Universitat Jaume I, Área de Psicología Social, Campus de Riu Sec, s/n. E-12071 Castellón. E-mail: Marisa.Salanova@uji.es.

los aspectos negativos del trabajo como el estrés, el burnout, etc. y se han estudiado menos otros aspectos referidos a la sensación de disfrute, gozo o bienestar que algunas actividades laborales producen. Parece ser pues que el enfoque ha tenido un sesgo 'negativo'.

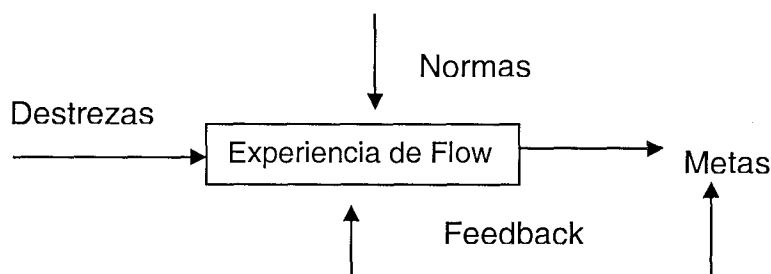
Sin embargo, aunque existen antecedentes, en la última década está surgiendo una orientación que ha pasado a denominarse "Psicología Positiva" y que se ocupa de las experiencias positivas de la persona. Dos números monográficos sobre Psicología Positiva han sido ya publicados en la revista *American Psychologist* en los años 2000 y 2001. Posteriormente se publica el *Handbook of Positive Psychology* (editado por Snyder y López) en el año 2002. Al mismo tiempo, gran número de artículos se están publicando en las principales revistas científicas de difusión mundial.

Sheldon y King (2001) afirman que la Psicología Positiva se refiere al estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas. Mientras que Seligman (1999), por su parte, expone que la Psicología Positiva se ocuparía del estudio científico del funcionamiento humano óptimo. Centrándose en el contexto laboral, Salanova, Martínez y Llorens (en prensa) definen el campo de estudio de la "Psicología Ocupacional Positiva" (POP) como el "*estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en el trabajo y las organizaciones*", definiendo su objetivo como "*describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en contextos laborales, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral*".

El concepto de Flow

Es en el contexto de la Psicología Positiva 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 actividad motivada intrínsecamente. Los antecedentes del Flow podemos situarlos en las teorías de la motivación formuladas en las décadas de los cincuenta y sesenta. Pero ha sido recientemente cuando el concepto ha adquirido entidad propia. Uno de los autores pioneros en el estudio del Flow es Mihaly Csikszentmihalyi que en 1990 publicó la obra "*Flow: The Psychology of Optimal Experience*". Su preocupación por aspectos creativos, cognitivos y motivacionales le llevó a concluir que el mismo "*estado espiritual extraordinario*" que experimentan los artistas cuando crean su obra, puede encontrarse en otras personas que trabajan en actividades comunes, sin tantos atractivos, en actividades *desglamourizadas*. Esta obra de Csikszentmihalyi, intenta señalar que las personas comunes también pueden tener la posibilidad de obtener satisfacción en el día a día no solamente a través de acontecimientos excepcionales, inesperados y raros. Csikszentmihalyi investigó la naturaleza y condiciones del hecho de divertirse, disfrutar y gozar. Su metodología se basó en entrevistas a jugadores de ajedrez, escaladores, bailarines, artistas y otras personas que realizan actividades en las que se enfatiza el disfrute o divertimento como la principal razón para practicarlas. En esta línea, otras investigaciones se han centrado en este tipo de prácticas (deporte, música, juegos), donde la recompensa intrínseca es evidente. Este autor describe el concepto de Flow referido a una "*experiencia óptima*" que ocurre cuando una persona esta (1) motivada y capacitada para realizar una actividad, (2) se siente desafiado por la tarea, (3) totalmente concentrado hasta el punto de perder la noción temporal, y (4) emplea todas sus potencialidades. La persona se (5) esfuerza al máximo sin darse cuenta y este esfuerzo (6) esta dirigido a la consecución de metas al tiempo que experimenta control sobre la situación y sobre sí mismo. La satisfacción no se encuentra en los resultados, sino en el proceso de la actividad en su conjunto, lo cual permite una sensación más prolongada. Es posible así distinguir en el proceso de Flow diferentes partes, tales como antecedentes, pre-requisitos, consecuencias, etc. Cuando Csikszentmihalyi habla del Flow tiene en cuenta todos estos aspectos que forman parte del digamos 'contexto' de las experiencias de flow. En la Figura 1 se propone un modelo que alberga estas dimensiones (ver figura 1).

Figura 1. Características contextuales y experiencia de Flow



La investigación ha señalado algunas características más relevantes de la experiencia de Flow en sí misma. Por ejemplo, Ellis, Voelkl y Morris (1994), Ghani y Deshpande (1994), Lutz y Guiry (1994) conceptualizan el Flow señalando la concentración e inmersión, el disfrute y el interés intrínseco en la actividad, como sus dimensiones más relevantes. Por otro lado, Chen, Wigand y Nilan (1999) consideran que el proceso de Flow se caracteriza por tres dimensiones o estados principales. En primer lugar, una serie de "antecedentes" que se refieren a la percepciones de metas y retos claros, de feedback inmediato y la oportunidad de actuar percibiendo capacidades y habilidades ajustadas para la acción. En segundo lugar, la "experiencia" caracterizada por la fusión entre conocimientos y acción, concentración y alto sentido de control. Finalmente, los "efectos" que consisten en pérdida de la conciencia de sí mismo y distorsión temporal.

De esta manera la experiencia de Flow resulta de un equilibrio dinámico entre las oportunidades de acción y la percepción de capacidades o habilidades necesarias. Cuando este equilibrio no está compensado se pueden producir otros efectos como ansiedad (las demandas no pueden ser atendidas) o aburrimiento (las habilidades exceden a las demandas ambientales) (Nakamura y Csikszentmihalyi, 2002).

Flow en el trabajo

En el ámbito laboral se ha configurado una visión general de las características del Flow y de sus condiciones más próximas, encontrando que esta experiencia óptima es bastante similar entre las situaciones deportivas, artísticas y de juego, y las de trabajo (Nakamura y Csikszentmihalyi, 2002). Tanto es así, que en ocasiones es más frecuente la experiencia de Flow en el trabajo que durante el tiempo libre (Csikszentmihalyi, 1997).

Es relevante señalar las diferencias entre el 'flow' en el trabajo y el 'engagement' que es un constructo relacionado con el 'flow'. El *engagement* en el contexto laboral surge desde la investigación sobre el burnout, precisamente como su teóricamente opuesto. Se ha definido (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002, p. 79) como 'un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción'. El *engagement* es un indicador de la motivación intrínseca por el trabajo. Más que un estado específico y temporal, el *engagement* se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, que no está centrado exclusivamente en un objeto o conducta específica. La dimensión de absorción es la más cercana al término 'flow'. No obstante, el 'flow' se refiere a una experiencia temporal, es una 'peak experience' y no tanto a un estado psicológico persistente en el tiempo, como es el caso del *engagement*. No obstante, las dimensiones básicas del *engagement* (o el así llamado 'corazón' del *engagement*) son el vigor y la dedicación como opuestos más directos de las dimensiones del *burnout* (agotamiento y cinismo, respectivamente) (Schaufeli y Bakker, 2004).

En un principio, podemos pensar que muchas ocupaciones como la de los médicos, arquitectos, cocineros, periodistas, investigadores, etc., ofrecen más oportunidades de realización

personal. En estas profesiones es más posible que la atención se centre en el propio desarrollo y no sólo en los resultados, proporcionando mayor frecuencia de situaciones intrínsecamente gratificantes, que otros trabajos que se presentan como más rutinarios y menos creativos. Sin embargo, atendiendo a la propuesta de Csikszentmihalyi, cualquier ocupación ofrece posibilidades de experimentar Flow. Se trataría de favorecer las oportunidades de que esta experiencia aparezca fomentando el disfrute por el trabajo hecho a gusto y a conciencia. Así el autor plantea que el problema aparece cuando las personas se obsesionan tanto en lo que quieren conseguir, que ya no se obtiene placer con el presente y cuando esto sucede, pierden su oportunidad de ser felices.

En este contexto, se comenzó investigando específicamente áreas como el uso de internet (ver por ejemplo, Chen, Wigand y Nilan, 1999; Chen, Wigand y Nilan, 2000; Hoffman, Novak y Duhachek, 2002; Novak y Hoffman, 1997; Skadberg y Kimmel, 2003). Sin embargo, en la actualidad se está ampliando a otros ámbitos, como el estudio del Flow en usuarios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Finneran y Zhang, 2003; Ghani y Deshpande, 1994; Nel, van Niekerk, Berthon y Davies, 1999; Webster, Klebe, Trevino y Ryan, 1993) y áreas pre-profesionales como es el caso de las tareas propias de estudiantes universitarios (Rodríguez, Aguilar, Cifre y Salanova, 2003).

En este contexto, una de las cuestiones sobre las que es necesario incidir es la escasez de instrumentos de medida del Flow. Por ejemplo, Csikszentmihalyi utiliza una medida de ajuste entre "reto percibido en la actividad y destrezas de la persona" planteando una relación positiva entre ellas. En el ámbito laboral, al tratarse de un concepto nuevo, no se han desarrollado instrumentos de medida al respecto. En base a la revisión de la literatura acerca de las características de la experiencia de Flow, este trabajo se propone estudiar empíricamente dicha experiencia en sí misma. Planteamos que la misma experiencia de Flow es multidimensional y atendiendo a la investigación previa consideramos la presencia de tres constructos clave o corazón del Flow: el interés y satisfacción intrínseca por la actividad la cual se percibe como recompensante en sí misma, las creencias de control y eficacia en la actividad realizada, la absorción en la actividad que incluye percepciones distorsionadas del paso del tiempo, y la atención focalizada en la actividad y el disfrute o felicidad cuando se está absorto en el trabajo. El objetivo del presente estudio es pues analizar empíricamente la experiencia del Flow en el trabajo. Para ello nos centraremos en el análisis de su estructura factorial.

MÉTODO

Muestra y procedimiento

Para profundizar en la conceptualización del Flow a nivel empírico se ha utilizado una muestra heterogénea formada por 770 trabajadores españoles pertenecientes a diversas empresas de varios sectores socio-económicos y diferentes ocupaciones. El 29,5% de la muestra son trabajadores de oficina, el 18,1% profesores de universidad, el 10,8% personal de servicios, el 9,6% son profesionales técnicos de diferentes sectores, el 9,3% personal de laboratorio, el 8,8% desarrollan actividades comerciales, el 8% operarios de producción y el 3,6% directivos y supervisores. De esta muestra, el 52 % son mujeres y el 48 % hombres, constituyendo la media de edad en 32 años (DT=8.45). Respecto al nivel educativo, el 2.5% tienen el certificado escolar, el 6.5% graduado escolar, el 6% FPI, el 13.5% FPII, el 23.7% tienen BUP/COU/ESO, el 21.8% son titulados universitarios de grado medio y el 25.9% son titulados universitarios de grado superior.

La recogida de datos se realizó en el puesto de trabajo mediante un cuestionario de autoinforme que fue entregado a los trabajadores por un investigador del equipo y posteriormente, una vez completado, era remitido en sobre cerrado al equipo de investigación.

Variables

Experiencia de Flow

Partiendo de las características del Flow descritas en la investigación previa, y que parecen ser el 'corazón' de las experiencias de Flow, tendremos en cuenta tres variables básicas: Competencia percibida (**C**), Absorción (**A**) y Satisfacción Intrínseca (**SI**). Ver las escalas con sus ítems en el anexo configurando el cuestionario **CASI**.

- La *Competencia* percibida representa la creencia en las capacidades y habilidades personales para llevar a cabo el trabajo con éxito. Se ha utilizado la escala de seis ítems incluida en el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) que mide creencias de eficacia profesional. La escala de respuestas va de 0 (nunca/ninguna vez) hasta 6 (siempre/todos los días).

- La *Absorción* se refiere a un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo. Para evaluar esta variable se ha utilizado la escala de cinco ítems procedente del cuestionario de Engagement de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002). La escala de respuestas va de 0 (nunca/ninguna vez) hasta 6 (siempre/todos los días).

- La *Satisfacción Intrínseca* se refiere a la satisfacción procedente de la realización misma de la tarea y se ha operacionalizado mediante un cuestionario auto-construido partiendo del cuestionario de satisfacción de Meliá y Peiró (1989). Contiene 4 ítems y la escala de respuesta utilizada es de tipo Likert con siete anclajes que van desde "Muy insatisfecho" hasta "Muy satisfecho", con una puntuación central neutra. Se valora la satisfacción experimentada con diversos aspectos intrínsecos del trabajo.

Variables socio-demográficas y laborales

- Género, edad y nivel educativo (certificado escolar, graduado escolar, FPI, FP II, BUP/COU/ESO, titulado universitario grado medio y titulado universitario grado superior).

- Grupo ocupacional: trabajadores de oficina, profesores de educación superior, personal de servicios, técnicos, personal de laboratorio, comerciales, operarios de producción y directivos y supervisores.

Correlatos del Flow

Recursos Laborales: autonomía, feedback y variedad en las tareas. Se responden en una escala tipo Likert con 5 anclajes de respuesta desde 1 (nada) hasta 5 (mucho).

- *Autonomía*. Se analizó tanto la autonomía en la realización de las tareas (Task control) como en el tiempo (Method control) de Jackson, Wall, Martín y Davis (1993). La escala incluye 5 ítems. Un ejemplo es: 'Tengo la autonomía necesaria para decidir qué tareas hacer cada día' (Task control) y 'Tengo la autonomía para decidir cuándo empezar una tarea'. El α de Cronbach es de .90.

- *Feedback* fue medido con una escala de 4 ítems de Hackman y Oldham (1975) que evalúa el feedback recibido desde la actividad en sí misma 'El trabajo que hago me da información sobre mi propio desempeño' y también feedback que proviene de otros 'Mis supervisores y compañeros me dan información sobre mi trabajo'. El α de Cronbach es de .67.

- *Variedad*, fue medida con una escala autoconstruida que evalúa el grado en que el trabajo incluye diferentes tipos de tareas y actividades (ej. 'Mi trabajo es repetitivo y rutinario' –ítem invertido). El α de Cronbach es de .76.

Bienestar psicosocial

Hemos tenido en cuenta tanto constructos de bienestar (coping activo, compromiso organizacional) como constructos de malestar (burnout: agotamiento y cinismo, y ansiedad)

- *Coping activo*: fue evaluado con una escala de 3 ítems (Salanova, Carrero, Pinazo y Schaufeli, 2004) sobre conductas de afrontamiento activo. Los participantes responden en una escala Likert de 5 anclajes que va de 1 (nunca) a 5 (siempre) con qué frecuencia realiza conductas activas, por ejemplo "Una vez alcanzada una meta en mi trabajo voy en busca de mayores retos". El α es de .71.

- *Compromiso organizacional*: Se ha evaluado utilizando el instrumento de Cook y Wall (1980), compuesto por 9 ítems, como por ejemplo "Siento que soy parte de la empresa". La escala de respuesta va de "totalmente en desacuerdo" a "totalmente de acuerdo". El α es de .81.

- *Agotamiento y Cinismo*: Hemos utilizado las dimensiones 'corazón' del burnout en base a las escalas españolas (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000) del Maslach-Burnout Inventory-General Survey MBI-GS (Schaufeli, Leiter, Maslach, Jackson y Leiter, 1996). La subescala de agotamiento emocional comprende 5 ítems (ej. "*Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo*"). El α de Cronbach es de .85 Por otro lado, la subescala de cinismo también comprende en la versión original 5 ítems (ej. "*Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo*"). El α de Cronbach es de .78.

- *Ansiedad*: Se ha utilizado la versión Española (Cifre y Salanova, 2000) de la escala Ansiedad-Confort relacionada con el trabajo de Warr (1990). Se preguntó a los participantes que indicasen cómo se habían sentido en las últimas semanas respecto a las siguientes emociones: *tenso, incómodo, preocupado, tranquilo, contento y relajado*. Las puntuaciones van de 1 (nunca me he sentido así) a 6 (todos los días). Las puntuaciones en las últimas 3 emociones se invierten como en la escala original, y así, altas puntuaciones indican altos niveles de ansiedad durante la actividad laboral. El α de Cronbach es de .82

Análisis de datos

Para conseguir el objetivo propuesto, en primer lugar se han realizado análisis estadísticos descriptivos utilizando la aplicación SPSS 11.0. Además hemos obtenido las consistencias internas (Alpha de Cronbach) de las variables consideradas en el estudio. En segundo lugar, se utilizaron modelos de ecuaciones estructurales (Structural Equation Modeling – SEM) mediante el programa AMOS (Arbuckle, 1997) para poner a prueba nuestro modelo original (M1) en donde asumimos que la experiencia de Flow está compuesta por tres dimensiones correlacionadas. Además contrastamos el ajuste de este modelo, al ajuste de un modelo alternativo (M2) en donde se asume que la experiencia de Flow está constituida por un único factor. Diversos índices de ajuste fueron utilizados, como la prueba Ji-cuadrado (χ^2), *Goodness-of-Fit-Index (GFI)*, *Adjusted Goodness-of-Fit-Index (AGFI)*, *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*, *Comparative-Fit-Index (CFI)* e *Incremental-Fit-Index (IFI)* que han sido recomendados por Marsh, Balla y Hau (1996). La prueba χ^2 comprueba la diferencia entre la matriz de covarianza observada y la predicha por el modelo especificado. Los valores no significativos indican que el modelo hipotetizado se ajusta a los datos. Sin embargo, este índice es sensible al tamaño de la muestra, de manera que la probabilidad de rechazar el modelo hipotetizado incrementa cuando el tamaño de la muestra se reduce. Para resolver este problema, se recomienda utilizar otros índices (Bollen, 1989; Bentler, 1990). El error de aproximación hace referencia a la ausencia de ajuste entre el modelo y la matriz de covarianza de la población y el índice RMSEA es una medida de la discrepancia por los grados de libertad para el modelo. Los valores inferiores a .08 indican un ajuste aceptable mientras que valores mayores a 0.1 conducen a rechazar el modelo (Browne y Cudeck, 1993). Por otra parte, el índice CFI resulta una medida adecuada para muestras pequeñas. Los índices restantes (GFI,

AGFI, TLI y NFI) son buenos indicadores del ajuste del modelo a los datos. Los valores mayores de .90 se consideran indicadores de un buen ajuste (Hoyle, 1995).

RESULTADOS

En la Tabla 1 se muestran los análisis descriptivos y las consistencias internas de las variables utilizadas en el estudio como dimensiones de la experiencia de Flow. Como puede observarse, los coeficientes α en todas las escalas son suficientes y superan el criterio de .70 recomendado por Nunnally y Bernstein (1994). Al mismo tiempo se muestra la correlación positiva y significativa entre las tres variables consideradas.

Tabla 1. Media, Desviación típica, Consistencia interna y correlación entre variables (N=770)

| Variable | <i>M</i> | SD | α | 1 | 2 |
|----------------------------|----------|------|----------|--------|--------|
| 1. Competencia percibida | 4.33 | .84 | .72 | - | - |
| 2. Absorción | 3.57 | .99 | .74 | .47*** | - |
| 3. Satisfacción Intrínseca | 5.30 | 1.22 | .87 | .41*** | .48*** |

*** $p < .001$

En cuanto a correlaciones del Flow con variables socio-demográficas y laborales, las correlaciones con la edad no fueron significativas. En función del género, el ANOVA realizado no muestra diferencias significativas entre hombres y mujeres en ninguna de las dimensiones del Flow. En función del nivel educativo, encontramos correlaciones positivas y significativas con la Absorción ($r = .09$, $p = .02$) y con la Satisfacción Intrínseca ($r = .11$, $p = .004$), así a mayor nivel educativo, mayores niveles de absorción y satisfacción con la actividad. La correlación con Competencia no fue significativa a nivel estadístico. Por último, en función del grupo ocupacional encontramos diferencias significativas en todas las escalas del Flow: Competencia percibida ($F(7, 740) = 2.79$, $p = 0.07$), Absorción ($F(8, 740) = 6.44$, $p < 0.001$) y Satisfacción Intrínseca ($F(7, 740) = 9.97$, $p < 0.001$). En la tabla 2 se muestran las medias en cada una de las tres dimensiones en función de los tipos de ocupaciones considerados. En líneas generales, son las ocupaciones de directivos y supervisores, así como profesores las que manifiestan mayores experiencias de Flow comparadas con ocupaciones de trabajadores de oficinas y operarios de líneas de producción. Esto va en línea de la investigación sobre esta temática.

Por otra parte, se han analizado los correlatos del Flow con otros constructos psicosociales. En la tabla 3 se pueden observar las correlaciones del Flow con constructos positivos como son los recursos laborales (autonomía, feedback y variedad de las tareas) y bienestar psicosocial en el trabajo (coping activo y compromiso organizacional). Además también se han analizado las correlaciones entre las dimensiones del Flow y malestar psicosocial como burnout (agotamiento y cinismo) y ansiedad. En todos los casos las correlaciones son significativas y en el sentido esperado, excepto en el caso de las correlaciones de la Absorción con la ansiedad en donde no se obtuvo una correlación significativa. De este modo, las experiencias de Flow se relacionan con la mayor cantidad de recursos en la actividad laboral como es la autonomía, el feedback y la variedad de las tareas. Además a mayores experiencias de Flow mejor bienestar psicológico

entendido como mayor frecuencia de conductas de coping activo y mayor compromiso con la organización, así como también menores niveles de burnout (agotamiento y cinismo) y de ansiedad relacionada con la actividad que se realiza.

Tabla 2. Medias escalas Flow en diferentes ocupaciones (N=770)

| | Ranking de mayor a menor Flow | Competencia percibida | Absorción | Satisfacción Intrínseca |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|
| Directivos y supervisores | 1 | 4.85 | 3.89 | 5.93 |
| Profesores | 2 | 4.34 | 3.94 | 5.81 |
| Trabajadores servicios | 3 | 4.41 | 3.63 | 5.37 |
| Técnicos | 4 | 4.26 | 3.55 | 5.43 |
| Comerciales | 5 | 4.32 | 3.51 | 5.38 |
| Laboratorio | 6 | 4.47 | 3.57 | 5.05 |
| Oficina | 7 | 4.24 | 3.39 | 5.00 |
| Producción | 8 | 4.21 | 3.19 | 4.82 |

Tabla 3. Correlatos del Flow (N=770)

| Recursos Laborales | Autonomía tareas | Feedback tareas | Variedad tareas |
|----------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Competencia percibida | .20*** | .30*** | .18*** |
| 2. Absorción | .24*** | .21*** | .27*** |
| 3. Satisfacción Intrínseca | .45*** | .35*** | .34*** |

| Bienestar Psicosocial | Coping activo | Compromiso organización | Agotamiento | Cinismo | Ansiedad |
|----------------------------|---------------|-------------------------|-------------|---------|----------|
| 1. Competencia percibida | .50*** | .48*** | -.22*** | -.45*** | -.18*** |
| 2. Absorción | .43*** | .45*** | -.17*** | -.41*** | -.05 |
| 3. Satisfacción Intrínseca | .35*** | .51*** | -.34*** | -.51*** | -.20*** |

*** $p < .001$

En cuanto a los resultados de un primer análisis de ecuaciones estructurales considerando los dos modelos hipotetizados (M1 y M2), mostraron mejor ajuste para M1 que proponía una estructura de tres factores, sobre el M2 que consideraba un único factor. La media de las correlaciones latentes entre los tres factores es de .56 siendo la correlación más baja (.44) entre Competencia percibida y satisfacción, y una correlación de .63 para competencia – absorción,

y absorción – satisfacción. Además el cambio de delta ji-cuadrado entre los dos modelos es significativo deteriorándose el ajuste del modelo cuando consideramos solo un factor. Estos resultados se pueden apreciar en la Tabla 4.

Tabla 4. Ajuste de los modelos propuestos (N=770)

| | χ^2 | gl | p | GFI | AGFI | RMSEA | NFI | CFI | $\Delta\chi^2$ | gl |
|----|----------|----|-----|-----|------|-------|-----|-----|--------------------|----|
| M1 | 289.365 | 74 | .00 | .95 | .93 | .05 | .92 | .94 | | |
| M2 | 1127.406 | 77 | .00 | .77 | .69 | .12 | .71 | .73 | M2- M1= 838.041*** | 3 |

gl= grados de libertad; GFI= Goodness-of-Fit Index; AGFI= Adjusted Goodness-of-Fit Index; RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation; NFI= Normed Fit Index; CFI= Comparative Fit Index.

CONCLUSIONES

El concepto de Flow es un concepto muy reciente en la investigación psicológica y más aún en el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. En línea con el movimiento actual en Psicología denominado “Psicología Positiva”, el Flow describe aquellas experiencias óptimas de total disfrute que se viven con gran placer intrínseco por la tarea y que absorbe todos los recursos atencionales del sujeto haciéndole estar absorto y distorsionando la percepción temporal. En este estudio, por primera vez en una muestra heterogénea de trabajadores españoles, se ha mostrado una estructura factorial de este nuevo concepto, confirmándose de este modo y de acuerdo con la literatura, la estructura factorial compuesta por tres factores denominados “Competencia”, “Absorción” y “Satisfacción Intrínseca”. Dicha confirmación resulta de gran utilidad a la hora de operacionalizar el concepto de “Flow en el trabajo” puesto que permitirá elaborar instrumentos cada vez más fiables que permitan medir esta experiencia positiva. Nosotros proponemos el cuestionario CASI como una medida del Flow en el trabajo.

Por otra parte, y en contra de lo hipotetizado por Csikszentmihalyi (1990) sobre la posibilidad de encontrar las mismas experiencias de Flow en todas las profesiones, hemos encontrado el tener más experiencias de Flow en el trabajo no parece tener que ver con la edad ni con el género, sino más bien con el nivel educativo y con el tipo de ocupación que se realiza. Así pues son más variables relacionadas con la educación y el trabajo, y no tanto demográficas las que se relacionan con el Flow. Son las personas con mayor nivel educativo y que desempeñan ocupaciones más recompensantes intrínsecamente como directivos y supervisores, profesores de enseñanzas media y superior las que puntúan más alto en las dimensiones del Flow, en comparación con aquellos que tienen un nivel educativo más bajo y que desempeñan ocupaciones menos recompensantes intrínsecamente como trabajadores de oficina y operarios de producción. En estas ocupaciones más recompensantes las personas también tienen mayores niveles educativos. Además, en estas profesiones es más posible que la actividades que se realicen tengan mayor nivel de recursos como autonomía, feedback y variedad, y así la atención se centre en el propio desarrollo de la actividad y no sólo en los resultados, proporcionando mayor frecuencia de situaciones intrínsecamente gratificantes, que otros trabajos que se presentan como más rutinarios y menos creativos (ej. operarios de producción).

Estudios posteriores deberían considerar estos aspectos así como tener en cuenta el desarrollo del Flow a lo largo del tiempo mediante estudios de tipo longitudinal. Ello permitirá identificar bajo qué condiciones (de tarea, de ocupación, de momento temporal) se vive de manera más intensa y frecuente el Flow, con el objetivo de promocionar en el trabajo dichas experiencias, siempre y cuando sean vividas de manera positiva tanto por la organización como por el sujeto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbuckle, J.L. (1997): *Amos User's Guide Version 3.6*. Chicago: Smallwaters Corporation.
- Bentler, P. M. (1990): Comparative fit indexes in structural equation models. *Psychological Bulletin*, 107: 238-246.
- Bollen, K. A. (1989): *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley.
- Browne, M. W. y Cudeck, R. (1993): Alternative Ways of Assessing Model Fit. En K. A. Bollen y J. Scott Long (Eds.): *Testing structural equation models* (págs. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- 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 web users' optimal Flow experiences. *Information Technology & People*, 13, (4): 263-281.
- Cifre, E. y Salanova, M. (2000). Estructura factorial del General Health Questionnaire (GHQ-12) en contexto de innovación: un análisis factorial confirmatorio. *Psicología de la Salud*, 12, (2), 75-89.
- Cook, J. y Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organisational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, (1), 39-52.
- Csikszentmihalyi, M. (1990): *Flow: the psychology of optimal experience*. New York, Harrer and Row.
- Csikszentmihalyi, M. (1997): *Finding Flow. The Psychology of engagement with everyday life*. New York: Basic.
- Ellis, G. D., Voelkl, J. E. y Morris, C. (1994), Measurement and analysis issues with explanation of variance in daily experience using the Flow model. *Journal of Leisure Research*, 26, (4): 337-356.
- Finneran, C.M. y Zhang, P. (2003): A person-artefact-task (PAT) model of Flow antecedents in computer-mediated environments. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59, 475-496.
- Ghani, J.A. y Deshpande, S.P. (1994): Task characteristics and the experience of optimal Flow in Human-Computer Interaction. *The Journal of Psychology*, 128, (4): 381-391.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hoffman, T.P., Novak, D.L. y Duhachek, A. (2002): The Influence
- Hoyle, R.H. (1995): The structural equation modeling approach: Basic concepts and fundamental issues. In R.H. Hoyle (Ed.): *Structural equation modeling, concepts, issues and applications* (pp. 1-15). Thousand Oaks: Ca: Sage.
- Jackson, P.R., Wall, T.D., Martin, R. & Davis, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78, 753-762.
- Lutz, R. y Guiry, M. (1994): Intense Consumption Experiences: Peaks, Performances, and Flows, Winter Marketing Educators' Conference. St. Petersburg, FL: February.
- Marsh, H. W., Balla, J. R., y Hau, K. T. (1996): An evaluation of Incremental Fit Indices: A clarification of mathematical and empirical properties. En G. A. Marcoulides y R. E. Schumacker (Eds.): *Advanced structural equation modeling, issues and techniques* (págs. 315-353). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- 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.J. López: *Handbook of Positive Psychology*. Oxford, Oxford University Press. (pg. 89-105)
- Nel, D., van Niekerk, R., Berthon, J.P. y Davies, T. (1999): Going with the Flow: web sites and customer involvement. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 9, (2): 109-116.

- Novak, T.P. y Hoffman, D.L. (1997): *Measuring the Flow Experience Among Web Users*. Proyecto presentado a Interval Research Corporation.
- Nunnally, J. C. y Bernstein, I. H. (1994): *Psychometric theory, 3rd ed.* New York: McGraw-Hill.
- of Goal-Directed and Experiential Activities on Online Flow Experiences. *Journal of Consumer Psychology, 13*, (1y2): 3-16.
- Rodríguez, A., Aguilar, A., Cifre, E. y Salanova, M. (2003): Operacionalizando el Flow: ¿Se puede medir la experiencia óptima en el uso de ordenadores? *VIII Jornadas de Fomento de la Investigación de la Universitat Jaume I*: Mayo.
- Salanova, M., Martínez, I.M. y Llorens, S. (2004). Psicología Organizacional Positiva. En F. Palací (Ed.), *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Prentice Hall, en prensa.
- Salanova, M., Carrero, V., Pinazo, D., & Schaufeli, W.B. (2004). Job characteristics and proactive behaviour: The mediating role of job Engagement. Sometido para su publicación.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., y Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 16*, (2), 117-134.
- 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. En C. Maslach, S.E. Jackson y M.P. Leiter: *The Maslach Burnout Inventory (3rd.ed)-Test Manual* (págs. 19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Seligman, M.E. (1999): The president's address. *American Psychologist, 54*: 559-562
- Seligman, M.E. (2002): Positive Psychology, Positive Prevention, and Positive Therapy. En C.R. Snyder y S.J. López: *Handbook of Positive Psychology*. Oxford, Oxford University Press. (pg. 3-9)
- Sheldon, K.M. y King, L. (2001): Why positive psychology is necessary. *American Psychologist, 56*, 216-217.
- Skadberg, Y.X. y Kimmel, J.R. (2003): Visitors' Flow experience while browsing a web site: its measurement, contributing factors and consequences. *Computers in Human Behavior, 20*, (3): 403-422.
- Snyder, C.R. y López, S.J. (2002): *Handbook of Positive Psychology*. Oxford, Oxford University Press.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology, 63*, 193-210.
- Webster, J., Klebe Trevino, L. y Ryan, L. (1993): The dimensionality and correlates of Flow in Human-Computer Interaction. *Computers in Human Behavior, 9*: 411-426.