

LA ANSIEDAD RASGO COMO PREDICTOR DE LA ANSIEDAD HACIA LOS ORDENADORES

F. Fariña
J. Sobral
R. Arce

Departamento de Psicología Social y Básica.
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO

RESUMEN

Este estudio examina la ansiedad hacia los ordenadores y la ansiedad rasgo. Para ello utilizamos una de las escalas que componen el ATC (Attitudes Toward Computers) construída por Raub (1981), que mide ansiedad hacia los ordenadores y la escala de Spielberger, Gorsuch y Lushene (1970) encaminada a medir ansiedad rasgo. La muestra estaba compuesta por 421 empleados de banca. Los resultados indican que la ansiedad rasgo puede ser un buen predictor de la ansiedad hacia los ordenadores.

Palabras Clave: *Ansiedad rasgo, ansiedad hacia los ordenadores.*

SUMMARY

A study of 421 bank employees indicates that trait anxiety, as measured by Spielberger, Gorsuch and Lushene's (1970) scale, may be a predictor of anxiety

toward computers, which was measured with one of Raub's (1981) Attitudes Toward Computers (ATC) scales.

Key Words: *Trait anxiety, anxiety toward computers.*

INTRODUCCION

Desde la introducción de los primeros ordenadores, su uso se ha incrementado en todos los ámbitos, y con ellos llegó también el sufrimiento de muchos, sobre todo de empleados, quienes no pueden eludir el interactuar con ellos porque les viene impuesto, nos estamos refiriendo al fenómeno de la ansiedad hacia los ordenadores. Este problema está influyendo de forma negativa en el éxito de la interacción hombre-ordenador (Fariña, 1990), por lo cual repercute en todas las organizaciones que utilizan ordenadores, y la banca no es una excepción. Por ello es necesario y urgente buscar cuáles son las causas que la provocan.

“La ansiedad rasgo se refiere a diferencias individuales en propensión a la ansiedad relativamente estables, es decir, las diferencias entre personas en una tendencia a responder en situaciones percibidas como amenazantes con elevaciones en la intensidad del estado de ansiedad... La ansiedad rasgo ... indica diferencias en la fuerza de una disposición latente a manifestar un cierto tipo de reacción (Spielberger et al., 1970, p. 3). Además, las personas que poseen una alta ansiedad rasgo tenderán a manifestar mayor ansiedad estado, que aquellas otras con baja ansiedad rasgo (Lamb, 1972).

Themes (1982), Betz (1978) y Rounds y Hendel (1980) han encontrado que la ansiedad rasgo correlaciona significativamente con la ansiedad hacia las matemáticas, y puesto que “la mayoría de la investigación que hoy en día subyace a la ansiedad hacia los ordenadores tiene sus orígenes en el estudio del fenómeno de la ansiedad hacia las matemáticas” (Howard, 1986, p. 20) se pensó que sería una variable importante a investigar para determinar las causas de la ansiedad hacia los ordenadores. Además es razonable pensar que aquellas personas que puntúen alto en ansiedad rasgo sean más susceptibles a una ansiedad elevada hacia las matemáticas como señalaron Naylor y Guadry (1973), o hacia los ordenadores. Pero la investigación no ha sido muy prolífica y la relación entre la ansiedad a los ordenadores y la ansiedad rasgo no está claramente establecida: Raub (1981) obtuvo una correlación de 0.32 ($p < .001$) entre las dos variables. En este mismo sentido, Fariña, Sobral, Arce y Caramés (en prensa) encontraron, a través de los análisis de regresión y discriminante, que esta variable era significativa y tenía un peso alto y positivo sobre la ansiedad hacia los ordenadores. Sin embargo, Howard (1986) obtuvo una correlación de 0.1135 ($p = .118$).

METODO

Muestra

La muestra la constituyeron 421 trabajadores, de los cuales 123 eran mujeres y 298 hombres, todos ellos pertenecían a la misma Organización bancaria: Caixa Galicia. Concretamente de las diferentes oficinas que tiene dicha entidad en toda Galicia. Es de señalar que todo tipo de empleados (directores, terminalistas cajeros, interventores, etc.) cumplieron los cuestionarios.

Instrumentos y Procedimiento

Se les administró un cuadernillo con diversos cuestionarios (sólo vamos a destacar en este momento los que corresponden a nuestros propósitos concretos) donde se incluía un cuestionario que Raub (1981) construyó para evaluar la actitud hacia los ordenadores, el cual constaba de tres factores, a saber: a) aprecio a los computadores y deseo de aprender más sobre ellos; b) ansiedad a usar los ordenadores y c) miedo sobre el posible impacto de los ordenadores en la sociedad. Efectivamente, nosotros tomamos el segundo factor. La fiabilidad del cuestionario a través del método test-retest, fue una alfa de Cronbach de 0.90 (Howard, 1986). Además el cuadernillo incluía la escala de Spielberger, Gorsuch y Lushene (1970) para medir ansiedad rasgo. Se trata de una escala también de una gran fiabilidad, los autores informan de una fiabilidad de 0.86 obtenida mediante test-retest.

Para la administración de las pruebas contábamos con el permiso de la empresa y una carta de la Dirección de Recursos Humanos dirigida a los directores de las oficinas donde se nos presentaba y se señalaba que nuestro trabajo respondía única y exclusivamente a fines científicos.

El pase era individual y por oficinas. Una vez especificada la tarea a realizar se les dejaba el cuadernillo para que lo cumplieran en horas de oficina o en su casa. Por término medio, tres días después pasábamos a recoger los mismos.

RESULTADOS

Realizamos un análisis de varianza (paquete estadístico BMDP, programa P1V) con la V. D. Ansiedad hacia los Ordenadores, para saber si existían diferencias significativas entre las personas que puntuaban alto en ansiedad rasgo (Q1) y bajo en ansiedad rasgo (Q3) respecto a la ansiedad hacia los ordenadores, resultando una F significativa, en el sentido de que las personas con mayor ansiedad rasgo presentan mayor ansiedad hacia los ordenadores ($F_{1,153} = 6.5411$; $MC = 277.3428$; $p = 0.0115$).

DISCUSION

Como habíamos propuesto, nuestros resultados indican que los empleados con mayor ansiedad rasgo padecen mayor ansiedad hacia los ordenadores que los que puntúan bajo en ansiedad rasgo. Estos resultados concuerdan en buena medida con los resultados de Fariña, Sobral, Arce y Caramés (en prensa) quienes obtuvieron con una muestra de 162 estudiantes universitarios, mediante un análisis discriminante a partir de Q1 y Q3 que la ansiedad rasgo era significativa y con peso positivo, y con los de Raub (1981) quien encontró que, en los hombres, la ansiedad rasgo correlaciona fuertemente con la ansiedad hacia los ordenadores, pero no en las mujeres. Howard (1986) y Weinberger y English (1983) no obtuvieron correlación significativa entre ambas variables, con todos estos resultados podemos deducir que es una variable que no se debe despreciar a la hora de predecir o estudiar la ansiedad hacia los ordenadores, pero es preciso seguir investigándola para poder ser más concluyentes. Por nuestra parte, podemos decir que los empleados de nuestra muestra que sufren alta ansiedad rasgo también padecen mayor ansiedad hacia los ordenadores, por lo que esta Organización, en concreto, debe tomar cierto tipo de medidas a la hora de seleccionar a los empleados que van a trabajar con ordenadores, que en la banca es la totalidad de la plantilla, pues en mayor o menor grado todos los empleados de banca deben utilizar el ordenador en su trabajo diario. Nosotros les aconsejaríamos que incluyesen un test de ansiedad rasgo, si es que no lo hacen, en la batería que utilizan para seleccionar a sus empleados para poder prevenir los posibles efectos que la ansiedad rasgo pueda tener en la determinación de la ansiedad hacia los ordenadores. Pues como hemos señalado, la ansiedad hacia los ordenadores es un problema muy importante con el que las Organizaciones que los utilizan deben enfrentarse. En este sentido Weinberger (1980) afirma que el 30 por ciento de los empleados que trabajan con ordenadores padecen ansiedad hacia ellos y un 5 por ciento de los casos presenta náuseas, vértigos, escalofríos, etc. Por ende, es obvio que es necesario poner todos los medios precisos para eliminar el problema o, en el peor de los casos, evitarlo en la medida de lo posible, porque los beneficios no son única y exclusivamente para la organización (incremento de la productividad, decremento de la alienación, absentismo, etc.) sino también para los empleados (incremento de la satisfacción y auto-realización, etc.). Es preciso señalar, aunque nos estemos reiterando, que aconsejamos a los directores de recursos humanos que vayan a seleccionar personal para trabajar con ordenadores que presten una atención especial a los candidatos con puntuaciones altas, o relativamente altas, en ansiedad rasgo, y de igual manera a los empleados de la empresa que trabajan con ellos o van a trabajar, por los efectos que parece tener esta variable en la ansiedad hacia los ordenadores.

BIBLIOGRAFIA

- BETZ, N. (1978).- Prevalence, distribution, and correlates of math anxiety in college students. *Journal of Counseling Psychology*, **25**, 441-448.
- FARIÑA, F. (1990).- **Ansiedad hacia los ordenadores y la implantación de nuevas tecnologías en el sector de la banca**, Tesis doctoral. Universidad de Santiago.
- FARIÑA, F., SOBRAL, J., ARCE, R. y CARAMES, R. (en prensa).- Predictors of anxiety towards computers. *Computers in Human Behavior*
- HOWARD, G. S. (1986).- **Computer anxiety and the use of microcomputers in management**, UMI Research Press, Ann Arbor, Michigan.
- JAMES, F. (1982).- Got vertigo over video displays? Maybe it's a cause of cyberphobia. *Wall Street Journal*, **8**, 37.
- LAMB, D. H. (1972).- Speech anxiety: Toward theoretical conceptualization and preliminary scale development. *Speech Monographs*, **39**, 62-67.
- NAYLOR, F. D. y GUADRY, E. (1973).- The relationship of adjustment, anxiety, and intelligence to mathematics performance. *Journal of Educational Research*, **66**, 413-417.
- RAUB, A. C. (1981).- **Correlates of computer anxiety in college students**. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Pensylvania.
- ROUNDS, J. B. Jr. y HENDEL, D. (1980).- Measurement and dimensionality of mathematics anxiety. *Journal of Counseling Psychology*, **27**, 138-149.
- SPIELBERGER, C. D., GORSUCH, R. L. y LUSHENE, R. E. (1970).- **State-trait anxiety inventory manual**, Consulting Psychologist Press, Palo Alto, California.
- THEMES, Sr. E. (1982).- **Three methods of reducing math anxiety in women**, Tesis doctoral no publicada. Kent Sate University.
- WEINBERG, S. B. (1980).- **Identification of computer anxiety**, Informe nº 5170-000 22-0218-35-270 de la Connecticut Research Foundation.
- WEINBERG, S. B. y ENGLISH, J. T. (1983).- **Correlates of cyberphobia**, Manuscrito no publicado. Universidad de Saint Joshep, Filadelfia.