

EFECTOS DEL ANONIMATO EN GRUPOS CON APOYO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS. UN ESTUDIO LONGITUDINAL

ISABEL M. MARTÍNEZ MARTÍNEZ* Y ROBERTO J. MEJÍAS**

*Universitat Jaume I. Castellón

**University of Purdue

Resumen

Los nuevos sistemas de apoyo informático han dado lugar a nuevas formas de trabajo en grupo permitiendo la interacción en situaciones en las que los componentes del grupo están física, temporal y funcionalmente separados. El objetivo del presente trabajo es analizar los efectos del anonimato sobre los resultados del trabajo en grupo, la cohesión y satisfacción de los individuos, en una situación de trabajo en grupo asistido por sistemas informáticos.

Se ha utilizado un diseño experimental longitudinal de laboratorio con tres momentos temporales: pre-consenso, discusión y post-consenso y dos situaciones experimentales: anónima e identificada.

Los resultados no muestran diferencias en los niveles de acuerdo pre-discusión y post-discusión, en función del anonimato, tampoco hay diferencias en la cantidad de interacciones producidas, ni en la equidad para participar en la discusión. Sin embargo, a nivel individual, se advierten diferencias significativas en cohesión y satisfacción con el proceso y la decisión grupal.

Palabras clave: Grupos, anonimato, consenso, cohesión, satisfacción.

Abstract

The new technologies for supporting collaborative work have generated new groups situations in those the interaction takes place among people are physically, temporary and functionally separate. The objective of the present paper is to analyze the effects of the anonymity on the group results, the cohesion and the individuals' satisfaction, in a work situation in group attended by computer systems.

A lab-longitudinal experimental design has been used with three temporary moments: pre-discussion, discussion and post-discussion, and two experimental situations: anonymous group and identified group.

The results, don't show differences in the levels of agreement pre-discussion and post-discussion, in function of the anonymity, neither there are differences in the quantity of produced interactions, neither in the equality to participate in the discussion. However, at individual level, significant differences was found in cohesion and satisfaction with the process and the group decisions.

Key words: Group Support Systems, anonymity, consensus, cohesion, satisfaction.

La correspondencia debe ser dirigida a:

Dra. Isabel M. Martínez. Martínez

Universitat Jaume I Departamento de Psicología..

Ctra. Borriol s/n. - 12080. Castellón. (España)

Tlfno: 964 729223 Fax: 964 729349. E-mail: imartine@psi.uji.es

Introducción

El rápido desarrollo tecnológico de la microelectrónica, la informática, la automatización y las telecomunicaciones, permite en la actualidad nuevas modalidades interactivas, impensables hace unos años. Cualquier usuario de una red informática puede, por ejemplo, establecer comunicación simultánea e instantánea con otras personas, sin límite de participantes ni fronteras geográficas, se pueden compartir experiencias y conocimientos, centrándose exclusivamente en el contenido de la información, sin influencias del estatus de los comunicantes, los prejuicios sociales, etc. El uso, cada vez más frecuente, de estas tecnologías no sólo a nivel profesional sino también personal, ha generado interés desde distintas disciplinas y en la medida en que está ejerciendo un potente impacto en los grupos de trabajo y las organizaciones, es un importante objetivo de investigación actual en psicología social.

Los grupos constituyen las unidades básicas en las organizaciones y el grupo de trabajo es fundamental para el funcionamiento de las mismas. Los grupos son también considerados como foros eficaces para mejorar la calidad de las decisiones. Dadas las frecuentes interacciones entre los miembros de un grupo, así como el constante flujo de información entre ellos, es comprensible el efecto que pueden tener los avances tecnológicos e informáticos en el trabajo del grupo, tanto en sus resultados, como en los procesos que se producen en la interacción. Técnicas como el correo electrónico o la videoconferencia pueden facilitar la interacción entre miembros de grupos separados física, temporal o funcionalmente, pertenecientes a la misma o distintas organizaciones. En este sentido, se están desarrollando diversos sistemas de apoyo al trabajo en grupo que consisten en un conjunto de tecnologías asistidas por ordenador (TAO) que facilitan el acceso a bases de datos y otras fuentes de información, posibilitan el compartir, registrar y estructurar ideas centrándose en la tarea, procesar los resultados y mostrarlos gráficamente, etc. Recientemente se ha acuñado el término "groupware" para designar a toda la tecnología que proporciona herramientas informáticas que permiten mejorar el rendimiento laboral de un grupo (Gil y García, 1994). También se denomina Group Support Systems (GSS) a las técnicas de apoyo al grupo asistidas por sistemas informáticos y que son utilizadas en las sesiones de trabajo o reuniones de grupo (Valacich, Dennis y Nunamaker, 1991).

En este contexto, podemos identificar dos tipos de investigaciones. Por un lado un amplio grupo de investigaciones que tratan de poner de manifiesto las diferencias entre grupos tradicionales (cara a cara) y otras formas grupales con tecnología asistida por ordenador (grupos TAO). Por otro, más recientemente se está desarrollando una línea de investigación, centrada únicamente en grupos TAO, que estudia los procesos individuales, grupales y de resultado de estos nuevos grupos que trabajan con apoyo de sistemas informáticos .

Anonimato y nivel de consenso.

Algunas investigaciones, ya clásicas en psicología de los grupos han puesto de manifiesto los efectos del grupo en la toma de decisiones y el nivel de acuerdo. En algunos casos se ha defendido su carácter moderador en la decisión final, argumentando que en una situación grupal, los individuos tratan de acercarse a las decisiones de los demás evitando decisiones extremas y acercándose al consenso (Allport, 1924, 1967; Sheriff, 1966; Doise y Moscovici, 1973). Mientras que en otras ocasiones, se ha mostrado que la decisión de grupo puede llegar a ser más arriesgada y extrema que las individuales (Stoner, 1961). Estas conclusiones se refieren, desde luego, a situaciones de grupo tradicionales, en las que los componentes del grupo interactúan cara a cara.

Respecto a situaciones de grupos TAO, no existe acuerdo entre los diferentes autores. Mientras algunos estudios han mostrado que los TAO generan mejores niveles de consenso general que los grupos que trabajan en ambientes tradicionales de cara a cara (Stevik, 1987; Boyacigiller y Adler, 1991; Mejías, Shepherd, Bogel y Lazaneo 1996), otros estudios muestran bajos niveles de

acuerdo en TAO (Gallupe, DeSanctis y Dickson, 1988). En este sentido, los efectos del anonimato respecto a la congruencia de metas o niveles del acuerdo general, han recibido mucha atención (Briggs, Nunamaker y Sprague 1997). Generalmente se ha asumido que la situación TAO proporciona el ambiente de anonimato adecuado para que los participantes en la tarea puedan someter ideas y opiniones sin miedo a la evaluación negativa de los demás miembros, debido a la procedencia anónima de los diferentes comentarios (Jessup, Connolly y Galegher, 1990). Sin embargo algunos estudios muestran que el anonimato no tiene efectos significativos en los niveles del acuerdo general (Hiltz, Turoff y Johnson, 1989; Watson, DeSanctis y Poole, 1988; George, Easton, Nunamaker y Northcraft, 1990).

Participación y equidad.

El efecto desinhibidor del anonimato fue mostrado por Festinger (1951) y mientras algunas investigaciones destacan las repercusiones negativas del mismo (Zimbardo, 1970; Mann, 1981; Diener, 1979) otras lo hacen respecto a las positivas (Johnson y Downing, 1979; Spivey y Prentice Dun, 1990). El hecho de que el anonimato aumenta la participación reduciendo las inhibiciones de los miembros del grupo, ha sido mostrado en numerosas ocasiones (Nunamaker, Briggs, Mittleman, Vogel y Balthazard, 1997, Briggs et al., 1997). También se ha constatado el efecto del anonimato en la generación de ideas y productividad del grupo (Connolly, Jessup, y Valacich, 1990; Jessup, Tansik, y Laase, 1988). Estudios de laboratorio han mostrado que grupos TAO anónimos producen más ideas y de más calidad (Gallupe, Bastianni, y Cooper, 1991) debido a que en situaciones de grupo, a veces, no se expresan opiniones por temor a la evaluación negativa de los demás (Dennis y Valacich, 1993; Briggs et al., 1997), sin embargo esta resistencia puede superarse en situaciones de anonimato. De esta manera el anonimato permite participar de manera más libre y abierta y someter ideas socialmente arriesgadas sin miedo a la represalia de los demás miembros del grupo o superiores (Briggs et al., 1997) pero, también se han de considerar los efectos de la denominada holgazanería social (Hardy y Latané, 1988) que pueden actuar con más fuerza en estas situaciones de anonimato.

En relación con la participación, el concepto de equidad se refiere a la oportunidad que cada miembro del grupo tiene de contribuir a la discusión e influir en la decisión o consenso final (Berdahl y Craig, 1996). En este sentido, el anonimato es un factor importante ya que permite a los individuos defender más firmemente sus posturas y comprometerse más que cuando ellos actúan identificados (Festinger, 1951; Turoff y Hiltz, 1982).

Considerando que el anonimato favorece la equidad se podría suponer que en situaciones de grupo TAO anónimos habrá una participación más igualitaria que en las situaciones tradicionales de cara a cara. Sin embargo la evidencia empírica ha sido contradictoria al respecto. Mientras algunos estudios han encontrado más equidad en TAO anónimos (Zigurs, Poole y DeSanctis 1987; DeSanctis y Gallupe, 1987; George et al., 1990) otros estudios no han encontrado ninguna diferencia (Gallupe et al., 1988; Easton, 1988; Mejias et al. 1996; Watson et al., 1998).

Anonimato y satisfacción.

Además de los efectos del anonimato sobre variables de resultado como el nivel de consenso o la participación, algunas investigaciones han mostrado la relación del anonimato con variables individuales de bienestar psicológico afectivo como la satisfacción manifestada por los miembros del grupo (Connolly et al. 1990). Sin embargo los resultados no son concluyentes. Mientras algunos autores encontraron que el anonimato reduce el nivel de satisfacción general (Valacich, Jessup, Dennis y Nunamaker, 1992); otros mostraron que en situaciones de anonimato se obtiene más satisfacción (Gallupe, Dennis, Cooper, Valacich, Bastianutti y Nunamaker, 1992). Ciertamente, el anonimato puede ser interpretado desde dos perspectivas. Por un lado la procedencia anónima de los comentarios impide que el autor sea criticado negativamente y por lo tanto obtendrá más

satisfacción en el proceso al poder expresarse libremente (Diener, 1979; Nunamaker, Dennis, Valacich y Vogel, 1991). Pero, en la misma situación de anonimato, no podrá obtener el reconocimiento de los demás, con lo que la satisfacción decrecerá (Valacich et al 1992). Por otro lado, en el desarrollo de la interacción intervienen otras relaciones que también se ven afectadas por el anonimato como la cohesión grupal. En este sentido, la falta de conocimiento de los miembros del grupo, puede tener repercusiones tanto positivas como negativas. Tradicionalmente estas variables han estado relacionadas. Los grupos con alta cohesión se sienten más satisfechos que los poco cohesionados (Gross, 1954; Marquis, 1962; Shaw, 1994).

Según lo expuesto en relación al estudio de los efectos del anonimato en situaciones de grupo TAO, el objetivo del presente trabajo se plantea a dos niveles. Por un lado a nivel grupal, estudiar los efectos del anonimato sobre el nivel de consenso, productividad y equidad del grupo. Por otro lado, considerando variables individuales, estudiar los efectos del anonimato en la cohesión percibida y la satisfacción de los miembros del grupo.

Método

Diseño experimental.

El presente trabajo se basa en un diseño experimental longitudinal de laboratorio que plantea dos condiciones experimentales (grupos TAO identificados y TAO anónimos) y tres momentos temporales: consenso pre-discusión, discusión y consenso post-discusión. Se han considerado dos niveles de análisis, grupal (nivel de consenso grupal pre-discusión y post-discusión, productividad y equidad) e individual (cohesión percibida, satisfacción con el proceso y satisfacción con la decisión).

Muestra

La muestra esta compuesta por 137 sujetos, 29 hombres (21.2%) y 108 mujeres (78.8%) con edades comprendidas entre 18 y 42 años con una media de 20.78 años.

Los sujetos se distribuyeron en 18 grupos de 7 u 8 personas, asignadas al azar. De los 18 grupos, 9 se codificaron como TAO-identificados y otros 9 como TAO-anónimos, según el tratamiento experimental utilizado, el cual se impuso por el experimentador.

Tarea y procedimiento experimental.

Las sesiones experimentales tuvieron lugar en una sala-laboratorio diseñada para tal fin en la que cada sujeto tenía asignada una estación de trabajo consistente en un ordenador equipado con el software Ventana GroupSystemsã, Versión 2.1. Dicha aplicación permite al grupo interactuar en tiempo real en un mismo proyecto o trabajo a la vez que suministra resultados estadísticos sobre los inputs recibidos como por ejemplo: número de comentarios hechos por cada sujeto y nivel de acuerdo del grupo. Cada sujeto accede desde su terminal a la totalidad de informaciones y aplicaciones de los demás miembros del grupo. La tarea se diseñó en una única sesión experimental que comenzó con una explicación acerca del funcionamiento de las estaciones de trabajo y el programa a utilizar. Todos los grupos tuvieron las mismas instrucciones, las cuales fueron leídas por el experimentador para evitar sesgos. Para los grupos que actuaron de forma identificada se provocó una interacción informal, antes de comenzar la sesión, poniendo especial atención en que cada sujeto se presentara a los demás diciendo su nombre y apellidos. Para los grupos que actuaron de manera anónima se prescindió de esta interacción y cada sujeto fue asignado a su estación de trabajo sin interactuar con los demás.

La tarea simulaba una situación de grupo cuyo objetivo consistía en distribuir un elevado presupuesto entre nueve proyectos para la comunidad: 1) Campañas de información y prevención del SIDA. 2) Campañas anti-droga. 3) Investigación sobre el cáncer y la salud en general. 4)

Asociaciones de Bellas Artes y Música. 5) Proyectos de mejora y limpieza medioambiental. 6) Aumentar la vigilancia policial. 7) Viviendas Públicas. 8) Préstamos a pequeños empresarios y 9) Cuidados especiales para los ancianos.

La sesión se planificó en tres momentos. El primer momento se refiere a la *decisión pre-discusión* y a este momento se refieren las puntuaciones consignadas como T1. Cada sujeto debía ordenar jerárquicamente, de acuerdo con su propio criterio personal, los nueve proyectos importantes para la comunidad en los que se podría invertir un presupuesto. El más importante debía ocupar el primer lugar y el menos importante el noveno. Una vez ordenados los proyectos por todos los miembros del grupo individualmente, el programa analizó los ordenamientos individuales y suministró feedback acerca del nivel de consenso obtenido por el grupo respecto a la importancia de cada proyecto. De esta manera cada sujeto obtiene información acerca de la importancia concedida a cada proyecto por los demás miembros del grupo y el grado de consenso que ha habido a nivel grupal (Coeficiente de concordancia de Kendall), que puede oscilar entre 0 (ningún acuerdo) y 1 (máximo acuerdo). El segundo momento de la sesión fue: *discusión*. Tras conocer el primer resultado de consenso del grupo, se pidió a los participantes que discutieran comunicándose electrónicamente, acerca de la importancia concedida a cada proyecto argumentando según sus propias opiniones. La discusión se produjo durante 30 minutos utilizando sus terminales de ordenador. Por último, el tercer momento fue: *decisión post-discusión* y a este momento se refieren las puntuaciones consignadas como T2. Teniendo en cuenta los comentarios y argumentaciones de los demás miembros del grupo durante la discusión, cada sujeto ordenó nuevamente los nueve proyectos y sobre esta decisión final también obtuvieron resultados acerca del nivel de consenso del grupo. Al finalizar la sesión se administró un cuestionario de evaluación de la sesión diseñado explícitamente para la ocasión.

Variables

Las variables consideradas han sido las siguientes:

1. *Acuerdo o consenso grupal*. Considerando el carácter longitudinal del estudio se han obtenidos dos valores de consenso grupal: uno en Tiempo 1 (T1) momento previo a la discusión y otro en Tiempo 2 (T2) momento posterior a la discusión.

2. *Productividad*: número de interacciones o comentarios realizados durante la discusión. El software Ventana GroupSystems permite interactuar a varias personas a la vez en tiempo real. Los sujetos escriben los mensajes utilizando sus teclados e inmediatamente aparecen en las pantallas de todos los miembros del grupo. Cada uno de los nueve proyectos sometidos a discusión posee una carpeta independiente en la que se van acumulando los mensajes referidos a cada proyecto, de manera que cada persona puede discutir acerca del proyecto que considere más interesante entrando en la carpeta correspondiente. Se pueden abandonar y volver a entrar en las carpetas tantas veces como se quiera y el programa informa acerca de las carpetas que contienen mensajes nuevos no leídos. Al final de la sesión de discusión, se obtiene información sobre el número total de comentarios realizados por el grupo, por cada sujeto y en relación a cada proyecto. También proporciona textualmente todos los comentarios realizados por cada sujeto.

3. *Equidad o igualdad de participación* de cada miembro del grupo en la discusión. La equidad (E) se ha calculado utilizando la ecuación adaptada por de Hiltz et al.(1989).

$$\text{Equidad (E)} = 1 - I, \text{ donde } I = \frac{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (E_i - O_i)}{\frac{1}{2} \left(1 - \frac{1}{N}\right)}$$

I representa la desigualdad en la participación y para calcularla se deben ordenar ascendentemente el número de comentarios de cada sujeto. *N* se refiere al número de personas que componen

el grupo, E_i es la participación esperada para cada sujeto en función de los comentarios totales del grupo y el número de sujetos que lo componen, O_i se refiere a la participación real observada, o sea al número de comentarios que en realidad ha emitido el sujeto.

4. *Variables individuales*: Cohesión grupal percibida, que ha sido evaluada mediante la escala de Proce y Mueller/McCrosky (alfa .74). Satisfacción con la decisión (alfa .78) y satisfacción el proceso (alfa .79), evaluadas con la escala de Green y Tabor (1990). Los tres instrumentos poseen escalas de respuesta tipo Likert con un rango entre 1 y 7 asociándose los valores más altos en las escalas con más cohesión y más satisfacción.

5. *Anonimato*. En el caso de los grupos identificados, todos los sujetos conocían el nombre de los componentes del grupo y utilizaron sus propios nombres como contraseña para acceder al programa GroupSystems. De esta manera, cada comentario realizado durante la sesión de discusión aparecía en pantalla del ordenador identificado con el nombre de la persona que lo emitía. En el caso de los grupos que actuaron de forma anónima, para acceder al programa se utilizaron seudónimos desconocidos por los demás miembros del grupo. De esta manera no era posible identificar quien hacía los comentarios pues aparecían asociados a un seudónimo. Pero sí era posible asociar todos los comentarios emitidos por un mismo seudónimo.

Resultados

Para lograr los objetivos propuestos se han realizado análisis estadísticos utilizando la aplicación SPSS 9.0. para Windows. Los datos referidos a puntuaciones de grupo se han analizado mediante pruebas t para muestras independientes. Los resultados no muestran diferencias significativas entre grupos identificados y anónimos respecto al nivel de consenso (Tabla 1). En ambos grupos se observan niveles medio-altos de acuerdo en T1, sin embargo en este momento pre-discusión no se advierten diferencias entre grupos identificados y anónimos ($t=.99$, $p<.341$). Respecto a T2 los niveles de acuerdo son más altos pero tampoco existen diferencias significativas entre tratamientos en este momento post-discusión ($t=1.58$, $p<.135$). Sin embargo, sí existen diferencias significativas intra-grupo entre T1 y T2 poniendo de manifiesto un significativo aumento del nivel de consenso en T2 respecto a T1 y esto sucede tanto para los grupos identificados como para los anónimos ($t=2.64$, $p<.05$ para los grupos anónimos y $t=3.60$, $p<.005$ para los grupos identificados) y pone de manifiesto que ambos grupos se comportan de manera similar a lo largo del tiempo.

Tratamiento experimental	Consenso pre-discusión		Consenso post-discusión		Diferencias intra-sujeto
	Media	D.S.	Media	D.S.	
TAO-anónimo	.61	.06	.68	.08	$t = 2.64$ $p < .05$
TAO-identificado	.66	.12	.75	.11	$t = 3.60$ $p < .005$
Diferencia entre Tratamientos	$t = .991$		$t = 1.583$		
	$p < .341$		$p < .135$		

Tabla 1: Nivel de acuerdo en grupos identificados y anónimos.

Respecto a la productividad o generación de ideas y comentarios se han considerado las interacciones que cada sujeto realizó durante los 30 minutos de discusión (Tabla 2). El rango de número de comentarios emitidos por los 143 sujetos ha sido bastante amplio, oscilando entre 2 y 24 para los grupos anónimos y 3 y 21 para los identificados. El análisis de varianza (ANOVA) realizado no muestra diferencias significativas entre grupos identificados y anónimos ($F=.009$, $p < .924$). Por lo que no es posible afirmar mayor producción de mensajes por parte de los grupos anónimos.

En cuanto a la equidad, los resultados tampoco muestran diferencias significativas entre grupos identificados y anónimos ($F= .240$, $p < .631$), poniendo de manifiesto similares probabilidades de participación en la discusión grupal para ambos grupos.

Tratamiento experimental	Productividad		Equidad	
	Media	DS	Media	DS
TAO-anónimo	79.32	21.00	.81	0.05
TAO-identificado	78.47	15.73	.80	0.07
Diferencia entre Tratamientos	$t = .097$ $p < .924$		$t = -.490$ $p < .631$	

Tabla 2: Productividad y equidad para grupos identificados y anónimos.

Por lo que se refiere a las variables individuales, los valores obtenidos ponen de manifiesto puntuaciones medio-altas en las tres variables y altas correlaciones entre ellas (Tabla 3) mostrando que los grupos más cohesionados son también los que experimentan más satisfacción con el proceso desarrollado por el grupo y con la decisión final del mismo.

Tabla 3: Valores descriptivos y correlaciones entre cohesión grupal, satisfacción con la decisión y satisfacción con el proceso.

Variables	M	DS	1. Cohesión	2. Satis. Decis.
1. Cohesión	5.20	1.09		
2. Satisfacción con la decisión	4.42	.94	.59**	
3. Satisfacción con el proceso	4.61	1.18	.58**	.63**

** $p < .01$

Un posterior análisis de varianza multivariado ha puesto de manifiesto los efectos principales de la condición experimental sobre la cohesión y satisfacción con la decisión y el proceso (Lambda de Wilks. $F=7.28$, $p < .001$). Se observan en todos los casos diferencias significativas entre tratamientos (Tabla 4). Así, los grupos identificados obtienen valores significativamente más altos que los anónimos en cohesión grupal, satisfacción con la decisión y satisfacción con el proceso.

Tabla 4: Parámetros del Modelo Lineal General referido cohesión grupal y satisfacción para grupos identificados y anónimos.

Variables	Identificados		Anónimos		F
	M	DS	M	DS	
Cohesión	5.87	.77	5.20	1.10	15.23***
Satisfacción con la decisión	4.82	.91	4.42	.94	6.04**
Satisfacción con el proceso	5.34	.79	4.62	1.18	17.46***

*** $p < .001$, ** $p < .01$

Discusión

La revisión de la literatura ha puesto de manifiesto la gran dispersión de resultados referidos a grupos de trabajo que interactúan utilizando tecnologías asistidas por ordenador. El estudio de grupos TAO es muy reciente y quizás por ello los resultados son en ocasiones poco concluyentes. Sin embargo, existe interés en estudiar los postulados y teorías aplicables a los grupos tradicionales, a este nuevo tipo de grupos. En este sentido, el presente trabajo ha abordado el estudio del anonimato mediante un diseño experimental longitudinal de laboratorio.

Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 143 sujetos distribuidos en 18 grupos responden a los objetivos propuestos. El primero de ellos propone estudiar los efectos del anonimato en el nivel de consenso grupal o grado de acuerdo. En el caso de grupos cuyos miembros actúan totalmente identificados en una sesión de discusión, el temor a las críticas de los demás y el interés de los miembros del grupo por obtener la aprobación de los otros, les llevarían a acercarse más a las posiciones de sus compañeros de grupo y por lo tanto a obtener mayor nivel de acuerdo tras la discusión grupal. Mientras que los sujetos que actúan de manera anónima, estarían más desahinados y libres para mantenerse en sus posiciones individuales y por lo tanto disentir del acuerdo general obteniendo menor nivel consenso grupal tras la discusión. Sin embargo, nuestros datos no apoyan esta idea ya que no se existen diferencias significativas entre grupos identificados y anónimos en el nivel de consenso grupal. En el momento pre-discusión, grupos identificados y anónimos obtienen niveles de consenso similares y ambos grupos aumenta significativamente este nivel de consenso tras la discusión. Este hecho pone de manifiesto en primer lugar, que la situación de anonimato no tiene efectos principales en el nivel de acuerdo conseguido por el grupo ya que ambos grupos obtienen niveles de acuerdo significativamente similares y en segundo lugar, la importancia de la discusión grupal para aumentar el nivel de acuerdo o consenso final, incluso en situaciones de anonimato.

Referido al momento de la discusión y siguiendo los estudios que proponen que la situación de anonimato proporciona más oportunidades de participar en la discusión por parte de los sujetos

(equidad) y que además se generan más cantidad de comentarios e ideas, los resultados no han mostrado diferencias significativas entre grupos. Por ello no podemos confirmar que la situación de anonimato favorezca la interacción produciendo más ideas o aumentando la equidad.

Por último, el estudio de variables individuales de bienestar psicológico afectivo como son la cohesión grupal y la satisfacción ha puesto de manifiesto que la situación de anonimato no parece favorecer la cohesión grupal a la vez que también afecta a la satisfacción que los individuos experimentan. Los niveles de satisfacción, tanto con el proceso desarrollado como con la decisión final del grupo, han sido significativamente más bajos para los sujetos que han actuado anónimamente.

En vista de estos resultados, se puede concluir que cuando se utilizan tecnologías asistidas por ordenador en situaciones de trabajo en grupo, la situación de anonimato no afecta a los resultados de grupo (nivel de consenso, productividad y equidad), pero sí tiene efectos sobre variables individuales de bienestar psicológico afectivo de los miembros del grupo (cohesión percibida y satisfacción).

Estas conclusiones, pueden ser de gran utilidad práctica ya que actualmente, la globalización de mercados y la facilidad de acceso a redes, ha generado organizaciones extensas cuyos miembros están situados a miles de kilómetros. En estas situaciones, el trabajo en grupo se realiza prácticamente en anonimato ya que en ocasiones los miembros de un grupo no llegan a conocerse jamás. Según nuestros hallazgos los resultados del trabajo de estos grupos pueden ser similares a los de grupos identificados. Sin embargo, el nivel de satisfacción experimentado es menor. En este sentido, sería interesante explorar, otros indicadores de salud como por ejemplo estrés, burnout, ansiedad, etc., en situaciones de grupos TAO.

BIBLIOGRAFÍA

Allport, F.H. (1924). The group fallacy in relation to social science. *Journal Abnormal and Social Psychology*, 29, 60-73.

Allport, F.H. (1967). Attitudes. En C. Murchison (Ed). *A handbook of Social Psychology*. New York. Russell and Russell.

Berdahl, J. L. and Craig, K.M. (1996). Equality of Participation and Influence in Groups: The Effects of Communication Medium and Sex Composition. *Computer Supported Cooperative Work*, 4, 179-201.

Boyacigiller, N. and Adler, N. (1991). The Parochial Dinosaur: Organizational Science in Global Context. *Academy of Management Review*, 16, 262-290.

Briggs, Nunamaker, J. and Sprague, (1997). 1001 Unanswered research questions in GSS" *Journal of Management Information Systems*, 14, 3-21.

Connolly, T., Jessup, L. and Valacich, J. (1990). Effects of anonymity and evaluative tone on idea generation in generation computer-mediated groups. *Management Science*, 36, 689-703.

Dennis A. and Valacich, J. (1993) Computer brainstorming: Two heads are better than one. *Journal of Applied Psychology*, 78, 531-537

DeSanctis, G. and Gallupe, R. B. (1987). A foundation for the study of group decision support systems. *Management Science*, May, 589-609.

Diener, E. (1979). Desindividuation: The absence of self-awareness and self-regulation in group members. In P. Paulus (Ed.) *Psychology of group influence*. Hillsdale, N.J. Lawrence Erlbaum.

Doise, W. and Moscovici, S. (1973). Les décisions collectives. En Moscovici, S. (Ed.): *Introduction à la Psychologie Sociale*. Paris, Larousse.

Easton, G. (1988). Group Decision Support Systems versus Face-to-Face Communication for Collaborative Group Work: An Experimental Investigation. Tesis doctoral. University of Arizona. Tucson, Arizona.

Festinger, L. (1951). Comunicación social informal. En D. Cartwright y A. Zander: *Dinámica de grupos*. (1971). Mexico. Trillas.

- Festinger, L. (1951). Comunicación social informal. En D. Cartwright y A. Zander: *Dinámica de grupos*. (1971). Mexico. Trillas.
- Gallupe, R.B., Bastianni, L. and Cooper, W.H. (1991). Unblocking Brainstorms, *Journal of Applied Psychology*, 76, 1, 137-142
- Gallupe, R.B., Dennis, A.R., Cooper, W.H., Valacich, J.S., Bastianutti, L.M. and Nunamaker, J. (1992). Electronic Brainstorming and Group Size. *Academy of Management Journal*, 35, 350-369
- Gallupe R. B., DeSanctis, G. and Dickson, G. (1988). "Computer Based Support for Group Problem-Finding: An Experimental Investigation", *MIS Quarterly*, June, 277-296.
- George, J.F., Easton, G., Nunamaker, J. and Northcraft, G. (1990). A study of collaborative group work with and without computer-based support. *Information Systems Research*, 1, 394-415.
- Gil, F. y García, M. (1994). *Grupos en las organizaciones*. Madrid. Eudema.