

**EL IMPACTO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN EL P.A.S.
DE LA U.L.P.G.C.: UNA APROXIMACIÓN A SU INCIDENCIA
EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL**

**Francisco Cruz Gutiérrez - Armando Díaz Machín
Javier Ojeda Henríquez - Marcos A. Pérez Delgado**

Claudio Tascón Trujillo
Profesor de Psicología del Trabajo I y II de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

JUSTIFICACIÓN

De todos es conocido que la Diplomatura en Relaciones Laborales, como carrera universitaria, es de reciente creación (R.D. 1429/1990 de 26 de octubre) - (B.O.E. de 20 de noviembre). Diplomatura que pretende ofertar a los estudiantes una formación para el ejercicio profesional, sustentada en Bases Teóricas y en Técnicas de Organización del Trabajo y Gestión de Personal, además de un conocimiento y dominio de la Ordenación Jurídica del Trabajo y de la Seguridad Social.

La Psicología del Trabajo I y la Psicología del Trabajo II son asignaturas que se encuentran incluidas en el Plan de Estudios de dicha Diplomatura con 6 créditos cada una, en Segundo Curso y con una distribución cuatrimestral.

Pues bien, durante el desarrollo de dichas asignaturas en el Curso 1993-94, se creyó conveniente y así lo entendieron los alumnos el iniciar una línea de trabajo dirigida a la adquisición y desarrollo de Métodos y Técnicas de Investigación Social relacionadas con el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y que se concretaran en una serie de trabajos relacionados con diferentes sectores de la actividad laboral.

Entre todos los trabajos presentados, de los que tengo que reconocer su gran valía, por lo que, desde aquí me gustaría felicitar a dichos alumnos, se realizó una selección, por todos los alumnos y el profesor, previa exposición de los mismos en el aula, con vistas a proponerlos para publicación en la "Revista de Ciencias Jurídicas" de esta Facultad.

Esto significa que el trabajo que aquí presentamos es de una gran relevancia e interés para todos los miembros de la Comunidad Universitaria, sobre todo para los que apostamos por la Calidad de la Enseñanza Superior. En este contexto de calidad, los resultados obtenidos sirven para la optimización y mejora de los procesos y servicios institucionales que se desarrolla en la Universidad.

Además, dicha calidad se concreta en esta investigación de los alumnos, pues es fiel reflejo de la capacidad de trabajo y de la madurez intelectual adquirida en un entorno facilitador. De ahí el gran valor de esta investigación realizada por estudiantes, porque su nivel es bien meritorio.

CLAUDIO TASCÓN TRUJILLO

1. INTRODUCCIÓN

Con este estudio, se pretende analizar la repercusión que ha tenido la implantación del sistema informático en la actividad administrativa de la Universidad, desde el punto de vista de la posible afectación que haya podido tener en el personal usuario del sistema.

El motivo de elección del tema planteado en el trabajo realizado, viene dado, por el interés que ha surgido en los componentes del grupo, el conocer la trascendencia de la aplicación informática en el momento de participar como usuarios y como repercute esa aplicación en el personal de los servicios de administración de los diferentes centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

La implantación de las nuevas tecnologías, en especial, la de las comunicaciones y en particular las aplicaciones informáticas, abren un campo diverso de estudio sobre esta perspectiva, y lo que ello implica en los cambios de las organizaciones, tanto en las estructuras y las formas de realizar las tareas, como en la calidad de vida de los empleados, entre otros factores, las condiciones de trabajo, satisfacción laboral, motivación, clima organizacional y ambiente laboral.

Dado el carácter de aproximación de estudio que posee el presente trabajo, intentamos dar una orientación real a la problemática, dejando para un trabajo de más profundidad el investigar las características específicas de cada caso en concreto.

Queremos mostrar nuestro agradecimiento a las personas que nos han ayudado a la elaboración de este trabajo. En especial, al Gerente de la ULPGC, Sr. Suárez de Tangil, por el interés que tomó cuando se le planteó el trabajo que queríamos realizar, facilitándonos en todo momento la tarea que íbamos a realizar; a nuestro compañero Eduardo Rodríguez González por su inestimable colaboración y a los profesores del Departamento de Economía Aplicada, D. Santiago Rodríguez Feijoo y Dña. Delia Dávila Quintana por su asesoramiento en los conocimientos estadísticos que necesitábamos para realizar este trabajo.

Agradecer también a D. José Laucericá Déniz y D. José González Yuste por su ayuda y consejos sobre las diferentes aplicaciones informáticas que teníamos que utilizar.

Por último, y no menos importante, agradecer a todo el personal encuestado por su colaboración e interés de que esta investigación resultará lo más real posible.

2. MARCO TEÓRICO

Realmente, toda organización universitaria constituye un sistema complejo de interrelaciones humanas, en donde las ideas de liderazgo, clima humano, motivación, satisfacción, etc., se matizan y diferencian más o menos de las organizaciones industriales, empresariales, mercantiles u otras, en relación con las cuales se han desarrollado los principales esfuerzos de investigación y sistematización en este Área de la Psicología (González Tirados, 1991).

Lo que es cierto, es que el mundo tecnológico actual y su rápida evolución está planteando un cambio (cualitativo y cuantitativo), del que la Universidad no puede escapar, si quiere optar por una mejora de la calidad de los servicios que presta e incrementar su productividad.

En tal sentido, partimos del estudio de los factores que influyen en la aplicación de nuevas tecnologías, desde el punto de vista de considerar la organización en la que se incluyen los individuos, como un sistema abierto, donde repercuten tanto los factores internos (ansiedad, motivación, satisfacción,...) como los externos (clima y ambiente laboral).

2.1 Aproximaciones teóricas al estudio de la ansiedad

No es cuestión el detenernos en analizar la importancia que tiene el estudio de los procesos de ansiedad que se dan en los individuos, pero es pertinente mencionar las repercusiones que están teniendo dichas investigaciones a partir de la implementación de nuevas tecnologías en el ámbito laboral.

Nos hemos permitido hacer una aproximación teórica al estudio de la ansiedad desde los modelos más relevantes, para que sirva de contextualización:

* **MODELO RASGO-ESTADO**

A Catell & Scheier (1961) se les considera como los primeros autores que intentan realizar una distinción entre la ansiedad rasgo y la ansiedad estado.

- La ansiedad rasgo es la disposición interna o tendencia del individuo, relativamente estable, a reaccionar con ansiedad transituacionalmente, es decir, de forma general, convirtiéndose en una característica de personalidad.
- La ansiedad estado hace referencia a la manifestación puntual y transitoria de la ansiedad, provocada por un acontecimiento o situación concreta.

Ellos consideran que estado y rasgo no son incompatibles, puesto que el individuo tiene como rasgo un grado determinado de ansiedad, pero ese cambia dependiendo de la situación. El factor más importante es el rasgo, puesto que de éste depende el número de situaciones que se convierten en estados de ansiedad.

Spielberger (1972) ha sido el que más ha desarrollado esta teoría, la cual últimamente ha evolucionado hacia postulados interaccionistas, y que presentamos en seis puntos (Miguel Tobal, 1989).

- 1) Las situaciones que sean valoradas como amenazantes evocarán un estado de ansiedad.
- 2) La intensidad de reacción de un estado de ansiedad será proporcional a la cantidad de amenaza que esta situación posea para el individuo.
- 3) La duración de un estado de ansiedad dependerá de la persistencia del individuo en la interpretación de la situación como amenazante.
- 4) Los individuos altos en cuanto a rasgo de ansiedad percibirán las situaciones o circunstancias que impliquen fracasos o amenazas para su autoestima como más amenazantes que las personas con bajo nivel en rasgo de ansiedad.
- 5) Las elevaciones en estados de ansiedad pueden ser expresadas directamente en conducta, o pueden servir para iniciar defensas psicológicas que en el pasado fueron efectivas en la reducción de la ansiedad.

- 6) Las situaciones estresantes ocurridas frecuentemente pueden causar en el individuo un desarrollo de respuestas específicas o mecanismos de defensa psicológicos dirigidos a reducir o minimizar los estados de ansiedad.

* **MODELO SITUACIONISTA**

El enfoque situacionista surge como alternativa al modelo rasgo-estado y se basan en la poca estabilidad y consistencia que presentan los constructos internos en la predicción de conductas concretas (Fariña y Arce, 1993).

Parten de que la ansiedad es producto fundamentalmente de un proceso de aprendizaje, por lo tanto su desarrollo y mantenimiento se explican por las diferentes modalidades de aprendizaje.

Podemos mencionar como autor más representativo a Mischel (1977). Para este autor, las respuestas de ansiedad están más determinadas por factores situacionales que por factores o características propias del individuo, por lo que para predecir una conducta ansiosa hay que tener en cuenta, sobre todo, la historia de refuerzos y las condiciones particulares en la que se da la conducta de ansiedad.

* **MODELO INTERACTIVO**

La postura interaccionista surge con vocación de alternativa al modelo de rasgo y al modelo situacionista, y su postulado principal es que la ansiedad se debe a las características de las personas(rasgo), a las condiciones de la situación, pero, sobre todo, a la interacción situación-persona.

La situación influye en la conducta del sujeto en función de cómo este la percibe, o sea, depende de la información que la situación proporciona al sujeto, y de cómo el individuo la interprete. Los interaccionistas, por tanto, introducen el funcionamiento cognitivo del individuo como un factor esencial de la ansiedad, (las diferencias comportamentales, tanto inter- como intra-individualmente, se deben a la conjunción de dos tipos de información: la que procede de la persona y la de la situación).

En cuanto a la cuestión de qué aspectos son los que más influyen en la conducta van a depender del grado de ambigüedad-concreción de la situación, en el sentido de que situaciones bien definida es la variable situación la que desempeña el papel importante, y según va perdiendo concreción la situación o creciendo en ambigüedad van ganando protagonismo las variables personales en la explicación de la conducta del sujeto. En tal sentido mencionemos entre otros a (Lazarus, 1972; Gray, 1982; Beck, 1985; Bower, 1981).

Con estos planteamientos de base no queremos seguir profundizando en el análisis de variables que relacionan con ansiedad y que entrarían más en una investigación de carácter psicológico. En cambio, si mencionaremos algunos aspectos que se analizaron en el trabajo, tales como la relación con la Edad y la Experiencia previa con elementos informáticos.

EDAD: Es una variable que nos interesaba dado que, es una creencia compartida el hecho de que el ritmo con el que están sucediendo los avances tecnológicos y su implementación puede estar produciendo problemas en las personas de edad (Kerschener & Hart, 1984).

Queríamos contrastar, en nuestra investigación estos resultados, dado que otros autores como Loyd & Gressard (1984) no encontraron correlación o como Weinberger y English (1983) que obtuvieron correlaciones muy pequeñas.

EXPERIENCIA CON ORDENADORES: Se afirma a nivel de la Psicología Social que el contacto y familiaridad con un objeto determinan las actitudes hacia dicho objeto, en el sentido de que los objetos familiares despiertan actitudes más positivas. Pero, por otra parte, se mantiene que los ordenadores desencadenan ansiedad inhibidora en los usuarios. Ahora bien, otros autores no han encontrado resultados consistentes con respecto a que una experiencia con ordenadores conduzca a una disminución de la ansiedad (Fariña y Arce, 1993).

2.2 Aproximaciones a una influencia motivacional

Dentro del área de la interacción humana con elementos informáticos y en concreto con ordenadores la Teoría de la Autoeficacia de Bandura parece ser la más apropiada.

Esta teoría de carácter cognitivo, se basa en la habilidad de los individuos de autoperibirse con éxito en cualquier situación. Según Bandura (1982), el pensamiento afecta a la acción mediante la realización de tareas personales, y, de igual forma, las consecuencias de la acción influyen en la naturaleza del pensamiento. Esa autoeficacia percibida está referida a las creencias de los individuos sobre sus capacidades para poder ejercer control sobre eventos que afectan a su bienestar. En tal sentido, niveles más altos de percepción de autoeficacia producen logros mayores en el rendimiento. Pues bien, ante las primeras interacciones con un ordenador y que dan lugar a respuestas de ansiedad, con el paso del tiempo se consigue controlar. Esto sería debido a la autoeficacia percibida.

2.3 Aproximación a la satisfacción laboral

No es lugar para detenemos en el entramado teórico que ayudaría a explicar con detenimiento lo que sería la Satisfacción Laboral. Lo que si es de destacar, es que, la investigación psicosocial ha estado orientada hacia los aspectos negativos de las nuevas tecnologías sobre el estrés, absentismo, insatisfacción laboral. Pero Bjorn-Andersen & Bloch (1980) comentan que tales relaciones en muchos casos no se llegan a dar. Es más, otros autores como Mumford (1981) encontraron altas correlaciones entre satisfacción laboral y tecnologías informáticas, sobre todo en aquellas organizaciones que habían diseñado los sistemas pensando no únicamente en cuestiones técnicas sino también en los usuarios que iban a utilizarlas. Fariña, Arce y Sampedro (1992) encontraron, en diferentes sectores productivos que:

- a.- Los empleados que trabajan con ordenadores están más satisfechos con dichos aparatos cuando no padecen ansiedad hacia ellos y manifiestan actitudes positivas.
- b.- Los trabajadores que están satisfechos con los ordenadores experimentan mayor satisfacción laboral.

Las actitudes de los empleados hacia la informatización están relacionadas con la forma en que se realiza su implantación, las decisiones estratégicas que se toman, etc. Así la orga-

nización debe tener en cuenta los seis factores que encontró Peiró (1988) para determinar las actitudes hacia la tecnología y que son:

- Disponibilidad o facilidad para acceder a él
- Utilidad que se atribuye
- Enriquecimiento personal que permite
- Tipo de relación que genera el "software"
- Facilidad de manejo
- El diseño ergonómico

Para terminar, no se pueden realizar perfiles de personalidad de las personas que trabajan con ordenadores y que se encuentren más satisfechos, ya que dependerá de la empresa en que se encuentre.

En definitiva y para concluir este marco teórico que nos ha ayudado a conocer más el tema, en esta investigación pretendíamos contrastar estos resultados con lo encontrado en nuestros datos y de este modo poder ver la posible incidencia que está teniendo la implantación de los procesos informáticos en el Personal de Administración y Servicios.

3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

A partir de los objetivos que se relacionan a continuación hemos planteado el proceso metodológico que se reflejará posteriormente.

OBJETIVOS

Los objetivos del trabajo son seis y están relacionados todos unos con otros, y son los siguientes:

1. **Reacción o patrón de respuesta**, conocer la forma en que se comporta la persona ante la situación de la implantación y uso del sistema informático.
2. **Respuesta emocional**, conocer el estado de ánimo producido por la implantación del nuevo sistema informático.
3. **Rasgo de personalidad**, conocer la situación que le produce a cada persona en particular para llegar a una situación en común.
4. **Estado**, conocer la situación en que está una persona, y en especial cada uno de los sucesivos modos de ser de esa persona sujeta a la implantación del sistema informática.
5. **Síntoma**, conocer la señal o señales, indicios de que algo está sucediendo a esa persona con el uso del sistema informático.
6. **Experiencia humana**, conocer lo que una persona ha adquirido con la enseñanza, el uso, y que ahora se puede ver truncado con nuevos sistemas informáticos.

CENTROS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a qué centros estudiar de la ULPGC, hemos tomado como referencia para seleccionarlos, el número de alumnos que puede tener cada centro de la ULPGC, escogiendo aquellos centros que consideramos más representativos dentro de cada uno de los tres grupos de una clasificación que hemos elaborado, quedando así la siguiente clasificación:

** Centros grandes*

- Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales
- Edificio de Ingeniería
- Edificio Agustín Millares Carlo

** Centros medianos*

- Edificio de Ciencias de la Salud
- Edificio de formación del Profesorado

** Centros pequeños*

- Edificio de Educación Física
- Edificio de Ciencias Básicas

** Servicio Centrales*

Con esta clasificación de centros, así como del Servicio Centrales, a parte de la finalidad y los objetivos de estudio, comparar como repercute el volumen de trabajo en cada centro (derivado por el número de alumnos) en el personal de administración, así como la ansiedad que genera en los mismos dicho volumen de trabajo ante los sistemas informáticos.

DATOS DE LA MUESTRA

Universo:	201 individuos
Error muestral:	11%
Tamaño de la muestra:	96 encuestas
Nivel de confianza:	3 sigma
Muestra:	Estratificada
Muestreo:	Al azar

El desarrollo de la investigación, se planteó a partir de un muestreo con una estratificación con muestras al azar, cuyos datos de la muestra y rutas han quedado reflejadas anteriormente, planteando la encuesta a los individuos según su categoría profesional y centro en el que estaba ubicado. El cuestionario utilizado para la recogida de datos se muestra en el ANEXO.

INSTRUMENTACIÓN UTILIZADA

Recogidas las muestras, se procedió a la elaboración de los datos que resultaban de la misma, mediante la tabulación y codificación de sus valores para posteriormente diseñar una (Tabla Matricial).

En la elaboración de este trabajo se ha contado con:

- * El procesamiento de los datos a través de los programas informáticos Lotus 1.2.3 para la tabulación de los datos de la encuesta.
- * Tratamiento estadístico por medio del SPSS /3.0.
- * Tratamiento de textos a cargo del Word Perfect 5.1.
- * Harvard Graphic versión 3.0 para la confección de las gráficas.

4. RESULTADOS

- Los datos poblacionales del estudio, muestran que existe un 72% de mujeres, frente a un 28% de hombres (*Gráfico 1*).
- La media de edad se encuentra en 32 años, siguiendo la distribución por intervalos, reflejados en el (*Gráfico 2*).
- Otro dato relacionado en el estudio es de los años de servicio en la Universidad, donde destaca una población mayor de individuos que se encuentran en el intervalo comprendido entre 3 y 5 años de servicio, con un 31,3% (*Gráfico 3*).
- Con respecto a la antigüedad en el puesto de trabajo, nos encontramos que el 41,7% de la población encuesta tiene una antigüedad menor a la del año, (*Gráfico 4*).

De la muestra seleccionada se desprende que el 59,3% desempeña una categoría profesional de Auxiliar Administrativo, según queda recogido en la *Gráfica 5*. En cuanto al nivel académico, se refleja que el 52,1% tiene una titulación universitaria de grado medio (*Gráfico 6*).

- * En la correlación entre Edad-Esfuerzo (*Gráfico 7*), podemos observar que a la población entre 31 y 40 años le ha supuesto poco esfuerzo adaptarse al sistema informático con un 28%, comparado con el 1% de la población mayor de 40 años que no les ha significado ningún esfuerzo el adaptarse al sistema informático. Por otro lado, hay un alto porcentaje, el 28% de la población situada entre los 31 y 40 años, que le ha costado poco adaptarse al sistema informático.
- * La segunda correlación estudiada pertenece a la Edad-Sensación (*Gráfico 8*), donde se observa que, la población entre 18 y 35 años se sienten motivados en un 55% frente a un 5% de la misma población que le crea rechazo el sistema informático. Por otra parte los mayores de 36 años muestran que el 25,5% se encuentran motivados al utilizar el sistema informático frente a un 3% de dicha población que le crea rechazo.

- * La tercera correlación de variables estudiada es la que pertenece a Sexo-Sensación, (*Gráfico 9*). En esta interrelación observamos que la mujer presenta una gran motivación a la hora de utilizar el sistema informático con un 58% de la población encuestada, frente al 4% que presenta rechazo a dicho sistema. Con respecto al universo varón, se observa que el 21,8% de los encuestados les produce motivación el utilizar el sistema informático y sólo al 1% les crea algún tipo de rechazo.
- * La correlación Antigüedad-Carga (*Gráfico 10*), observamos que los usuarios del sistema informático que llevan de 0 a 3 años, los cuales representan el 36% de la población encuestada, el sistema les alivia bastante su carga laboral; frente a un 6,5% que no les ha aliviado en nada su carga laboral. En el grupo de llevan mas de 4 años en la Universidad, se obtienen unos datos muchos mas bajos con respecto al grupo de antigüedad anteriormente expuesto, siendo el 13% de la población encuestada, la que encuentra que sistema informático les alivia bastante su carga laboral. Es importante matizar que ninguno de los dos grupos de antigüedades, estudiados, señalan que el sistema informático no les ha aliviado totalmente su carga laboral.
- * La siguiente correlación sería Ambiente-Modificación (*Gráfico 11*). Podemos decir que el 55% de la población opina que el ambiente de trabajo es muy bueno y que el sistema informático no les ha creado ninguna modificación, frente al 10,3% que opina que su ambiente de trabajo, a pesar de ser bueno, el sistema informático les ha modificado parte de su ambiente laboral. Por el contrario se constata que el 25,8% opina que su ambiente laboral es normal - malo y que el sistema informático no les ha modificado su ambiente laboral.
- * La siguiente gráfica estudiada es Ambiente-Esfuerzo (*Gráfico 12*). Se constata que un 36% de los encuestados a los cuales el sistema informático no les ha supuesto modificación alguna en su ambiente laboral consideran que él mismo les ha supuesto algún esfuerzo el adaptarse a dicha implantación del sistema. También se observa que hay un alto porcentaje, 32%, de este mismo grupo opinan que la implantación del sistema informático no les ha supuesto ningún esfuerzo a la hora de adaptarse al mismo. En contra de lo anterior, hay un reducido porcentaje de la población encuestada, menos del 5%, opina que el sistema informático les ha modificado su ambiente laboral y por tanto les ha producido algún esfuerzo el adaptarse a dicho sistema. Habiendo un mismo porcentaje, con referencia al grupo de los que opina que el sistema informático sí ha modificado su ambiente, que dicen que la implantación del sistema informático les ha supuesto mucho o nada de esfuerzo el adaptarse al mismo.
- * Por último se correlacionan las variables Puesto-Condicionado (*Gráfico 13*). En este gráfico se observa que los auxiliares administrativo, que representa el 45% de la población encuestada, están muy de acuerdo que el sistema informático condiciona su puesto de trabajo. A medida que vamos ascendiendo de categoría profesional, el porcentaje de condicionamiento del sistema informático va descendiendo hasta quedarse en un 15% para los Jefes de Servicio y Sección.

5. CONCLUSIONES

Ante todo señalar que el Grado de Significación de las variables correlacionadas ha sido bastante alto ya que ha superado la media establecida exceptuando el *gráfico 13* (Puesto-Condicionado) que presenta un grado de significación menor.

A la vista del análisis realizado se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Según la metodología estudiada antes de comenzar esta investigación, pensábamos que los usuarios de un sistema informático iban a rechazarlo en su gran mayoría, cuestión esta que nos ha sorprendido, ya que, al analizar los datos del cuestionario pasado hemos visto que no se corresponde los resultados obtenidos con la metodología estudiada.
2. La gran mayoría de los usuarios del sistema informático aceptan esta nueva implantación tecnológica en la ULPGC, pero matizando que, este programa para que alcanzase el cien por cien de efectividad, tenía que haber sido impartido mediante cursos de formación a sus usuarios.
3. Otra de las conclusiones a la que hemos llegado, con respecto al inicio de este análisis, en el cual este grupo pensaba que unas de las variables importantes sería la edad con respecto al esfuerzo que el usuario realiza para adaptarse al sistema informático, es mucho menor del que en un principio pensábamos, ya que ha quedado comprobado que la edad no es obstáculo para adaptarse al sistema.
4. El ambiente laboral, tanto físico como interpersonal, ha sufrido alguna modificación tras la implantación del sistema informático, ya que las variaciones que se hayan producido son sobre todo metodológicas, porque se ha variado el sistema de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- BANDURA, A. (1982). *Teorías del Aprendizaje Social*. Madrid. Espasa Calpe.
- CATELL, R.B. y SCHEIER, I.H. (1963). *Handbook for the IPAT Anxiety Scale*, 3ª ed. Institute for Personality and Ability Testing.
- FARIÑA, F. y ARCE, R. (1993). *Ansiedad ante los ordenadores*. Madrid. Eudema. Universidad (Recursos Humanos).
- GONZÁLEZ TIRADOS, R.M. (1991). "Los recursos humanos en las universidades y su relación con la calidad de la enseñanza". En *Actas del Iº Congreso Internacional sobre Calidad de la Enseñanza Universitaria* (pp. 184-190). Cádiz. Servicio de Publicaciones Universidad de Cádiz.
- LAZARUS, R.S. (1972). *Emotion and cognition: with special reference to anxiety*. Nueva York. Academic Press.
- LOYD, B.H. y GRESSARD, C. (1984). "The effects of sex, age, and computer experience on computer attitudes" *AEDS Journal and Psychological Measurement*, 67-76.
- MIGUEL TOBAL, J.J. (1989). "La Ansiedad". En Palafox y Vila (Coords); y J. Mayor; y J.L. Pinillos (eds). *Tratado de Psicología General. Motivación y Emoción*, vol. 8. Madrid. Alhambra Universidad.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (1987). *Automatización, organización y tensión en el trabajo*. Madrid. Informes O.I.T.
- MISCHEL, W. (1977). "On the future of personality measurement". *American Psychologist*, 32:246-264.
- MUNFORD, E (1981). *Valores, tecnología y trabajo*. Londres. Martinus Nijhoff Publisher.
- SPIELBERGER, C.D. (1972). *Anxiety: current trends in theory and research*, (vol. 2). Nueva York. Academic Press.
- WESTLANDER, G. (1989). "Automatización de Oficinas y Medio Ambiente en el Trabajo". *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, (vol. 5, 13:81-96).

ANEXO

CUESTIONARIO

1.- Edad

18-25	1
25-30	2
30-35	3
35-40	4
40-45	5
45-50	6

2.- Sexo

H	1
M	2

3.- Años de servicio en la Universidad

0-1	1
1-3	2
3-5	3
5-10	4
>10	5

4.- Antigüedad en su puesto

0-1	1
1-3	2
3-5	3
5-10	4
>10	5

5.- Puesto que desempeña

Jefe de sección	1
Jefe de servicio	2
Jefe de negociado área económica	3
Jefe de negociado área académica	4
Auxiliar administrativo área económica	5
Auxiliar administrativo área académica	6

6.- Nivel académico

Graduado escolar / FP1	4
FP2 / BUP	3
Universitario grado medio	2
Universitario grado superior	1

7.- Formación que ha recibido para la utilización del programa informático

Ninguna	1
Alguna	2
Mucha	3

8.- ¿De qué tipo?

Formación práctica	1
Formación teórica	2
Ambas	3
Ninguna	4

9.- ¿Cuáles son las funciones de su puesto de trabajo?

Atención al alumnado / Público	1
Gestión económica / financiera académica	2
Control administrativo	3
Coordinación de presupuestos	4
Mantenimiento de edificios	5
Contabilidad del presupuestos	6
Registro	7
Controlar área	8

10.- ¿Le ha supuesto esfuerzo adaptarse a este nuevo sistema informático?

Mucho	1
Bastante	2
Algo	3
Poco	4
Nada	5

11.- ¿Qué siente cuando tiene que utilizar el sistema informático?

Motivación	1
Pasividad	2
Rechazo	3

12.- (Si ha contestado rechazo en la pregunta 11)

¿Ha sentido algún tipo de afectación por el uso de los ordenadores?

Ansiedad	1
Miedo	2
Frustración	3

13.- La implantación del sistema informático

¿Le ha supuesto modificación en su ambiente laboral? ¿En qué sentido?

No	1
Sí	2

14.- Si hay que realizar algún tipo de trabajo en el ordenador

¿Prefiere que lo haga otro en su lugar? ¿Por qué?

No	1
Sí	2

15.- El sistema informático, ¿le ha aliviado su carga laboral?

Mucho	1
Bastante	2
Poco	3
Nada	4

16.- ¿Cuánto tiempo está ud. ante el ordenador en una jornada laboral?

30' - 1h 30'	1
1h 30' - 2h 30'	2
Más de 2h 30'	3

17.- ¿Cree usted que el uso del sistema informático condiciona su sistema de trabajo?

Muy desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente	3
Desacuerdo	4
Muy en desacuerdo	5

18.- ¿Qué tipo de máquinas utiliza en su puesto de trabajo?

Máquina eléctrica	1
Calculadora	2
Fax	3
Fotocopiadora	4
Todos	5
Ninguna	6

19.- ¿Había utilizado anteriormente este tipo de máquinas? ¿En qué situación?

No	1
Sí	2

20.- ¿Qué opina del ambiente donde trabaja?

Muy bueno	1
Bueno	2
Normal	3
Regular	4
Malo	5

21.- ¿Cree usted que la implantación del sistema informático ha mejorado la prestación del servicio a nivel de usuario, alumnos, profesores, etc.?

No	1
Sí	2
Con el tiempo	3

22.- ¿La forma de implantar el sistema informático ha sido el más conveniente?

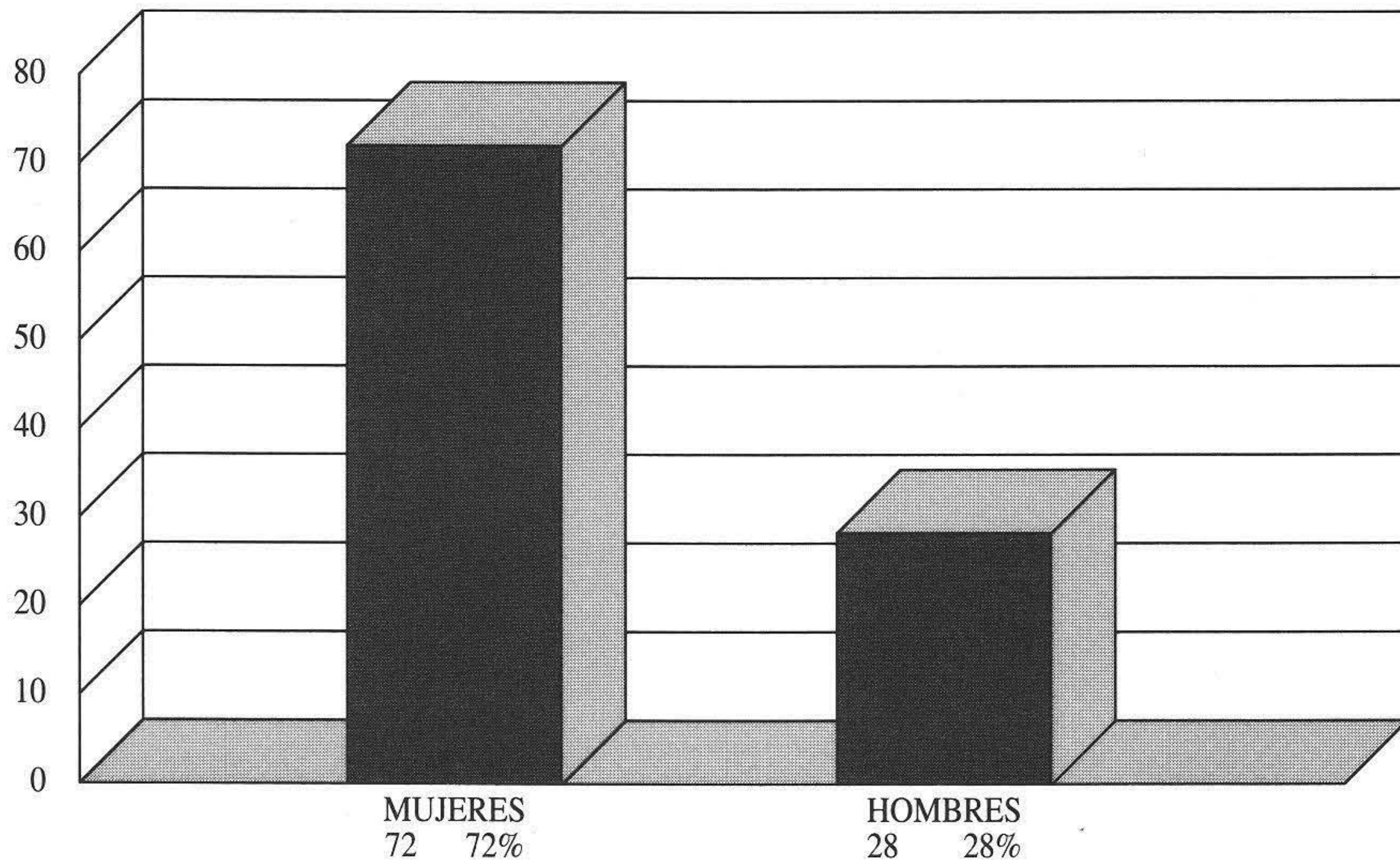
No	1
Sí	2
Ns / Nc	3

23.- ¿Qué ventajas encuentra entre trabajar con el sistema informático y trabajar con el sistema manual?

Rapidez	1
Eficacia	2
Control	3
Coordinación	4
Tiempo	5
Fiabilidad	6
Todos	7

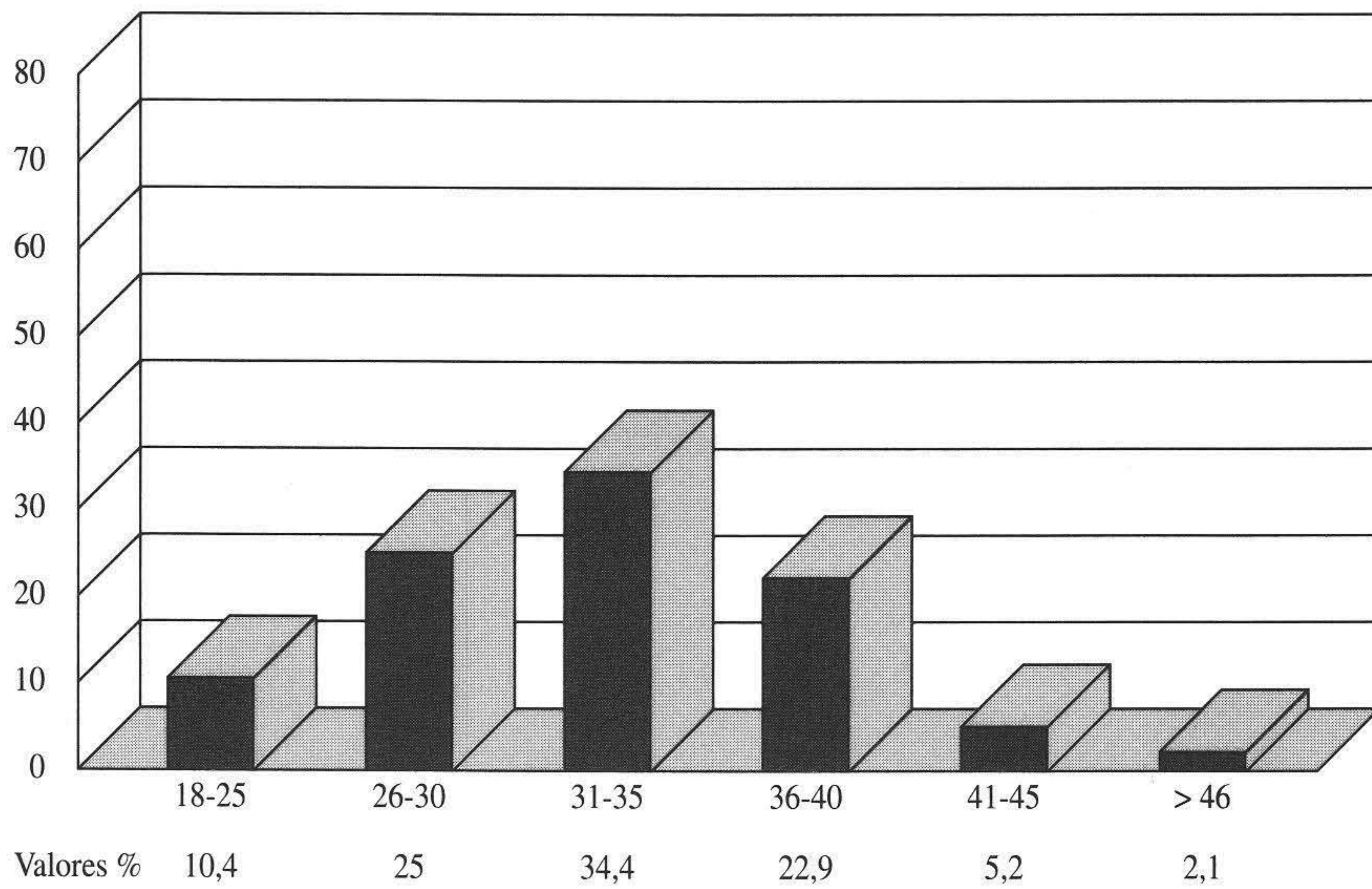
DISTRIBUCIÓN POR SEXO

(Porcentajes %)



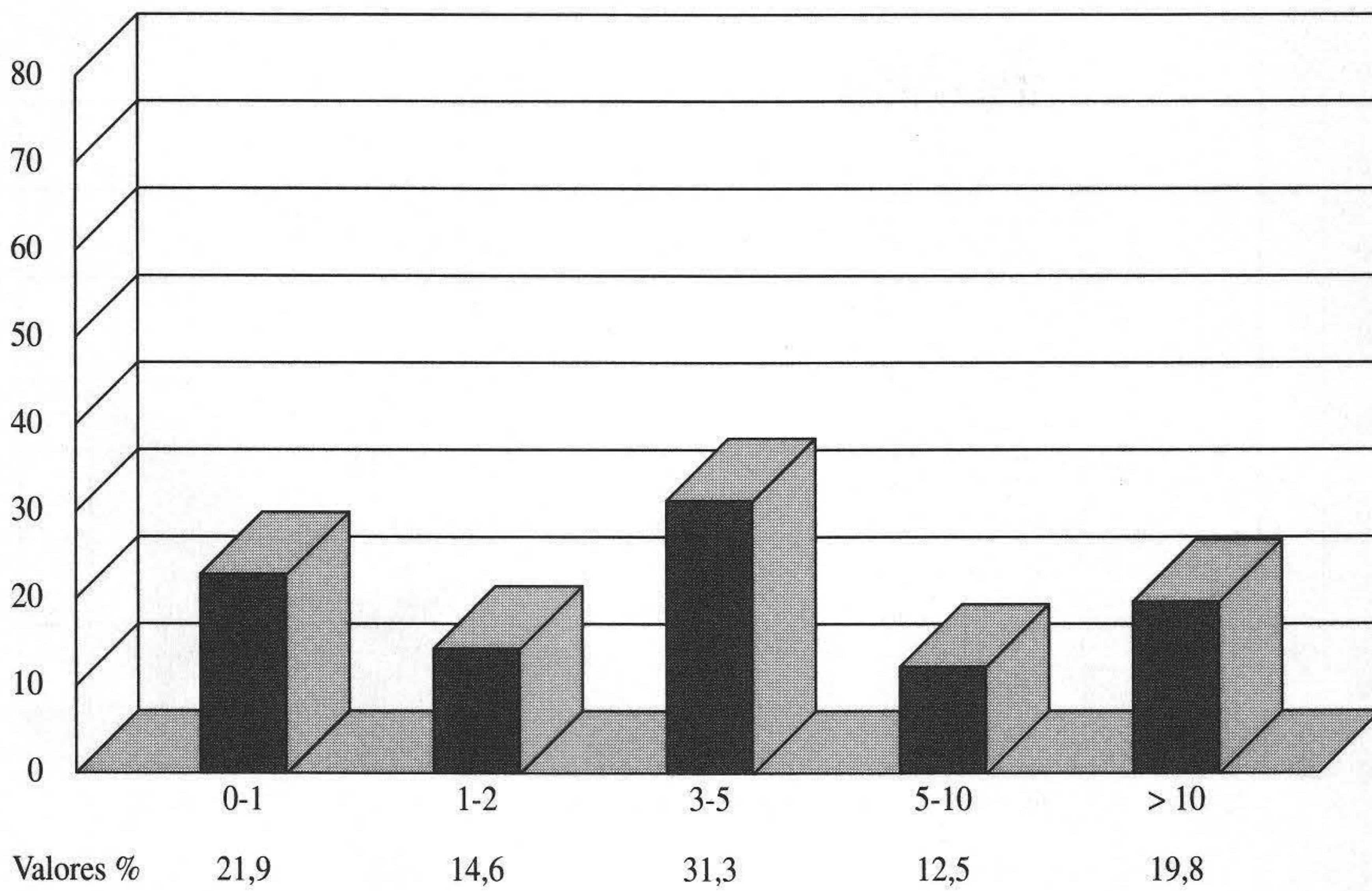
DISTRIBUCIÓN POR EDADES

(Porcentajes %)

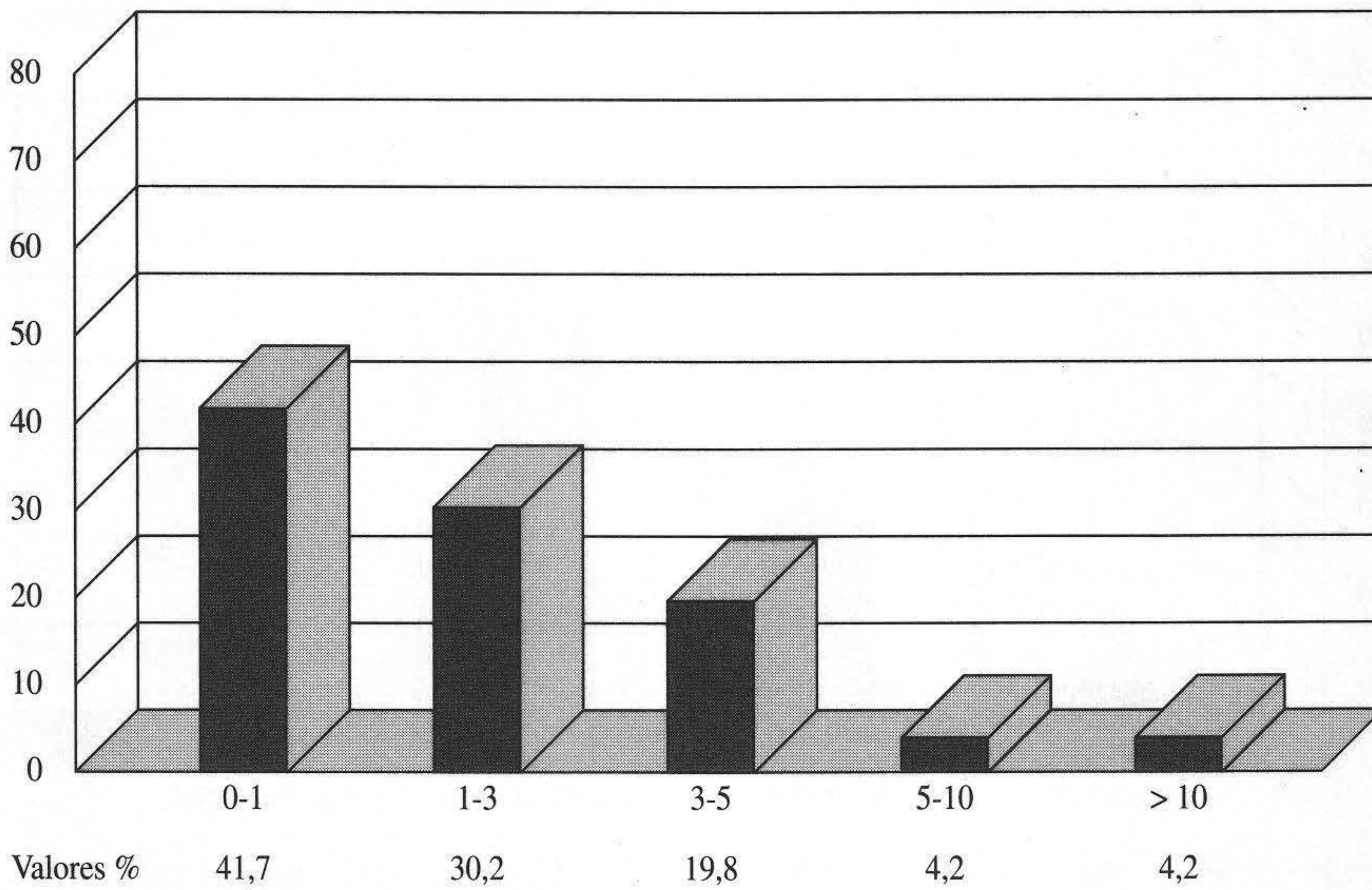


GRÁFICAS 1 y 2

AÑOS DE SERVICIO (Porcentajes %)

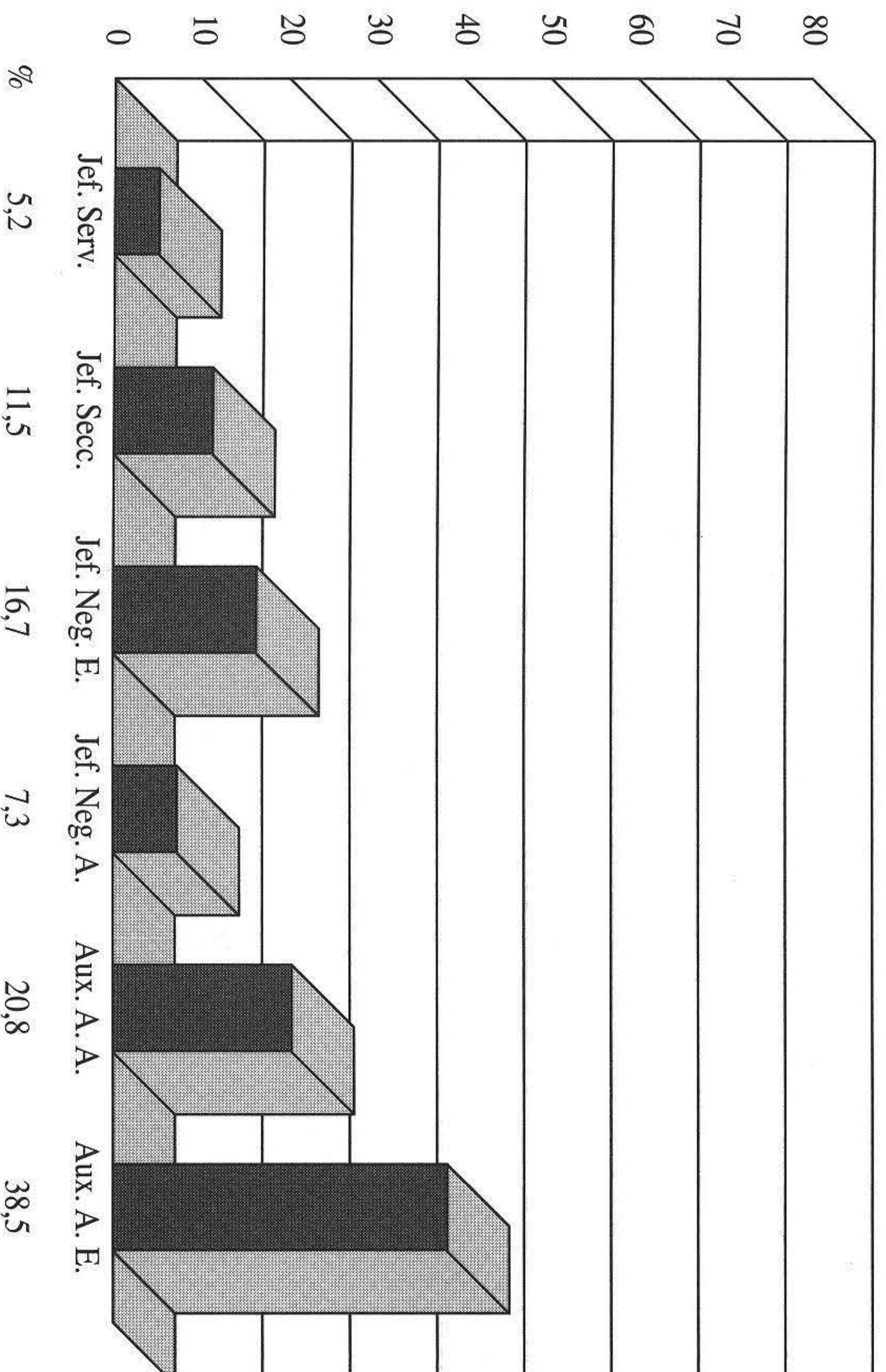


ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO (Porcentajes %)

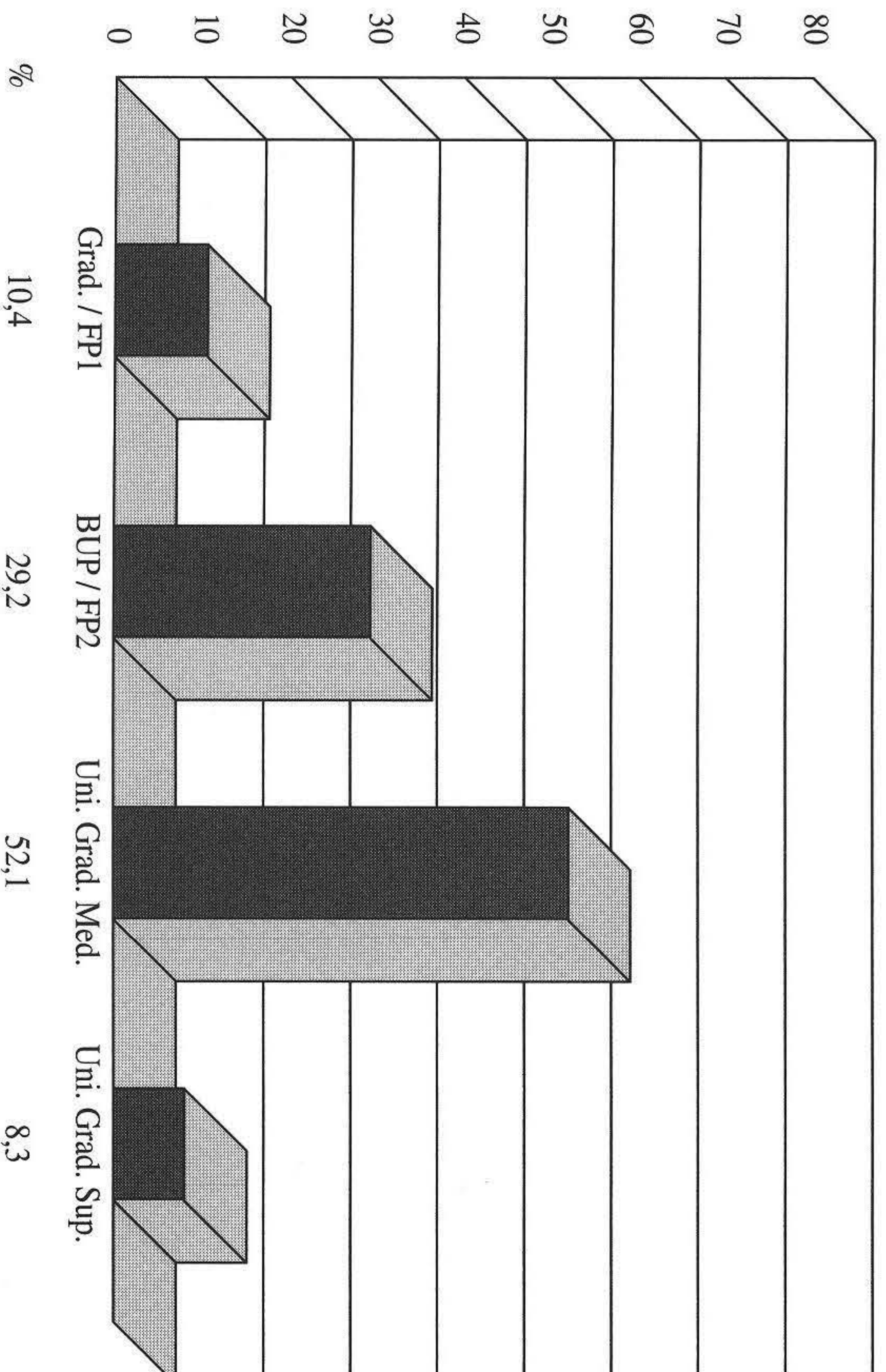


GRÁFICAS 3 y 4

PUESTO DESEMPEÑADO (Porcentajes %)



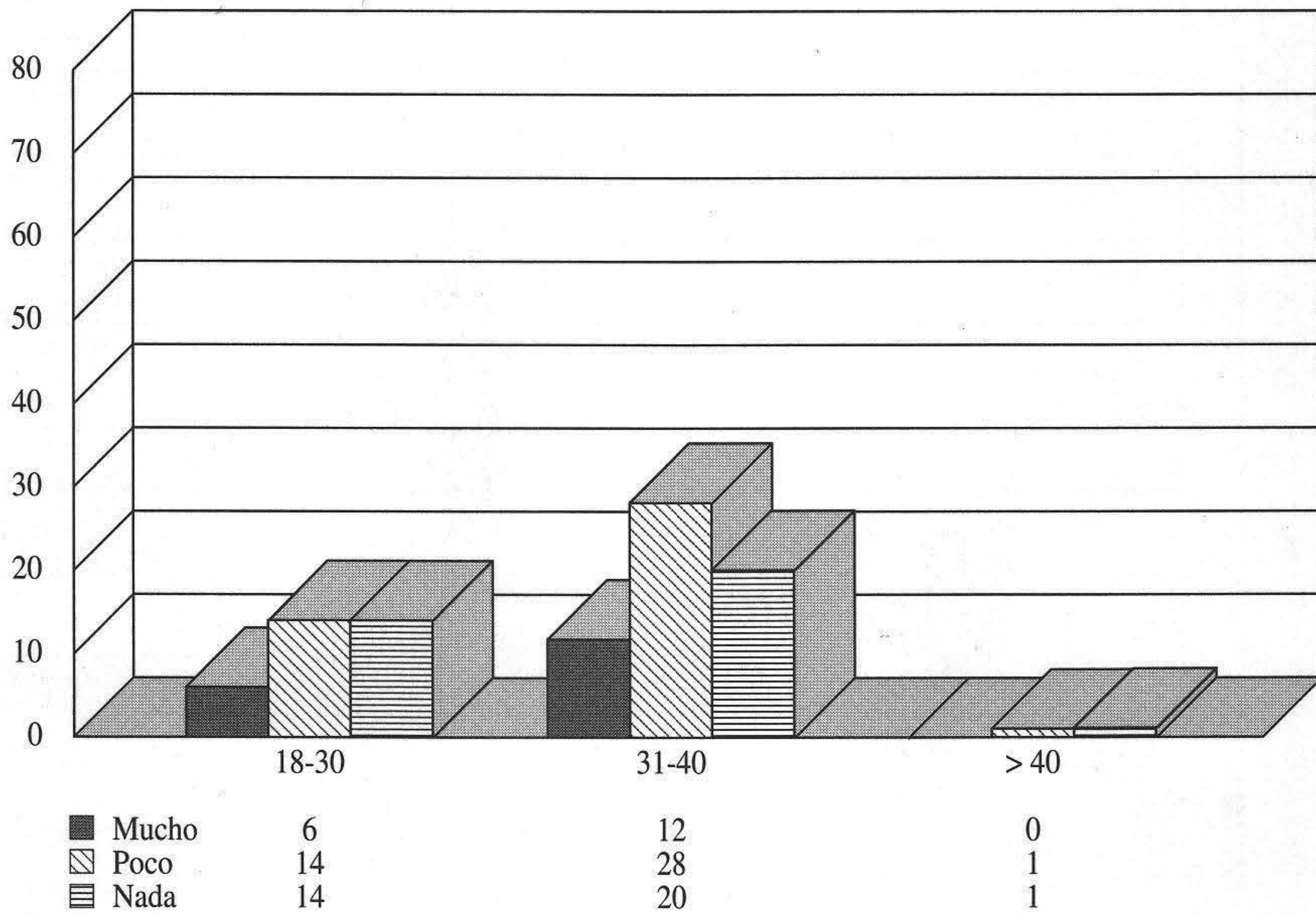
NIVEL ACADÉMICO (Porcentajes %)



GRÁFICAS 5 y 6

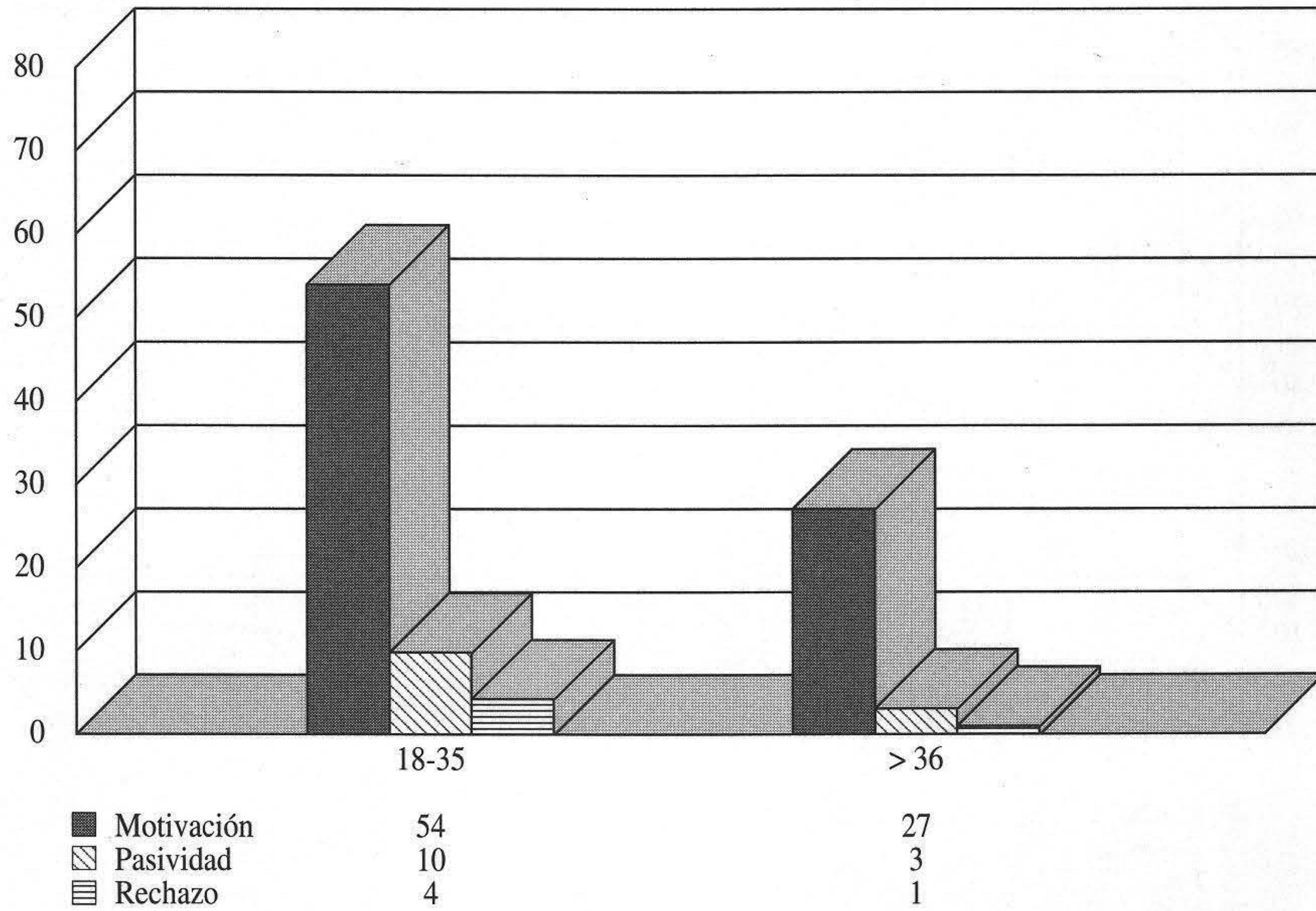
EDAD - ESFUERZO

(Porcentajes %)



EDAD - SENSACIÓN

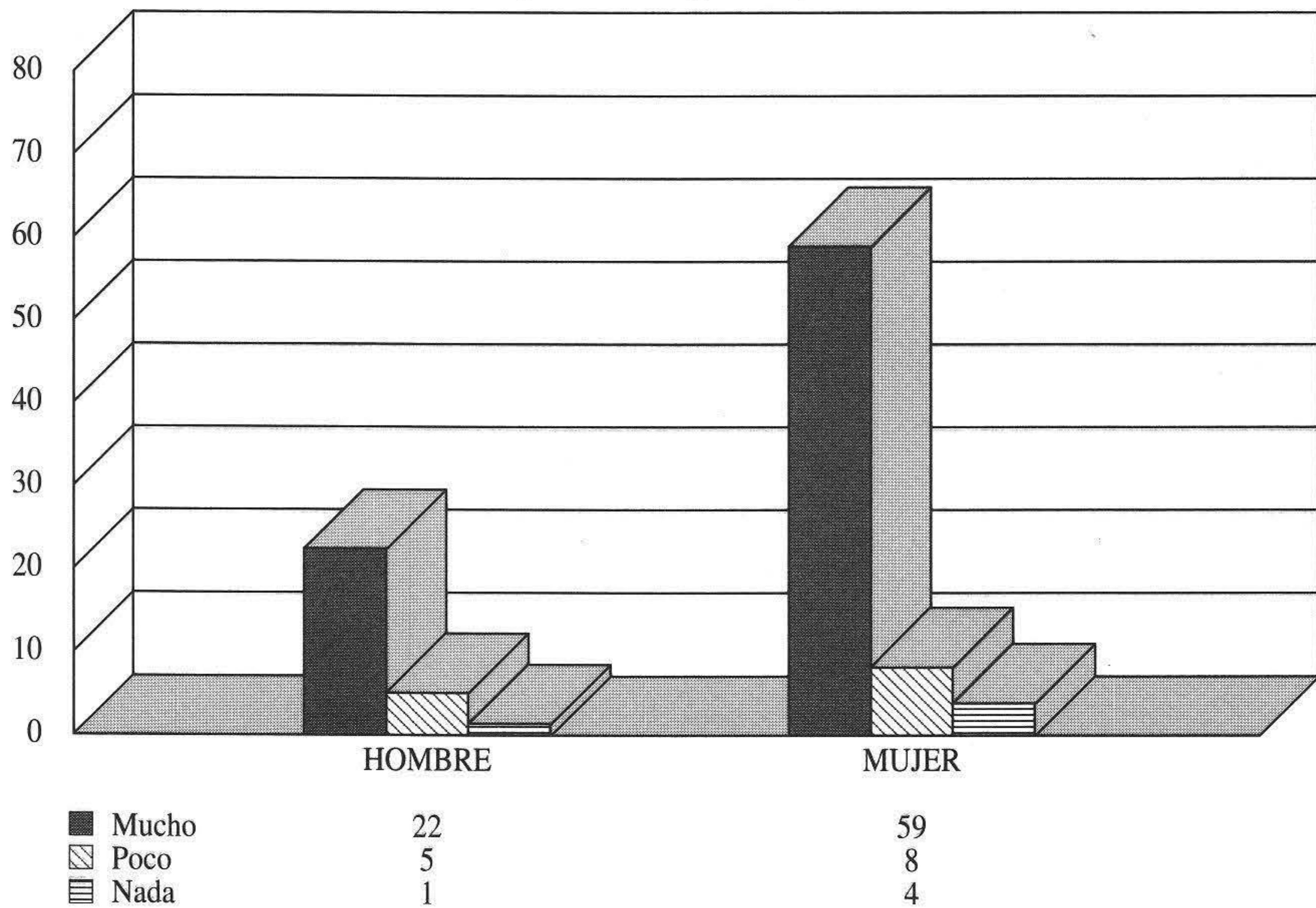
(Porcentajes %)



GRÁFICAS 7 y 8

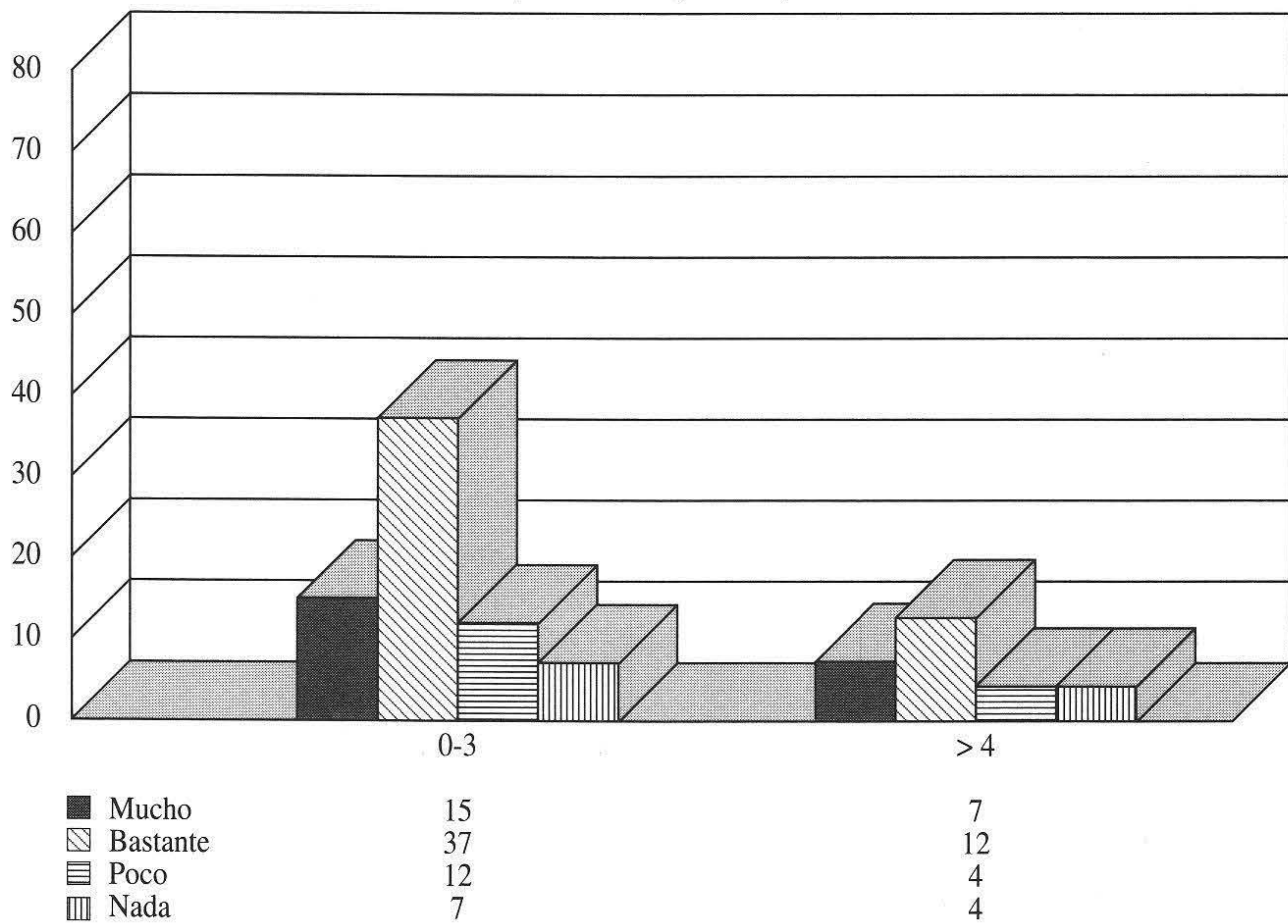
SEXO - SENSACIÓN

(Porcentajes %)



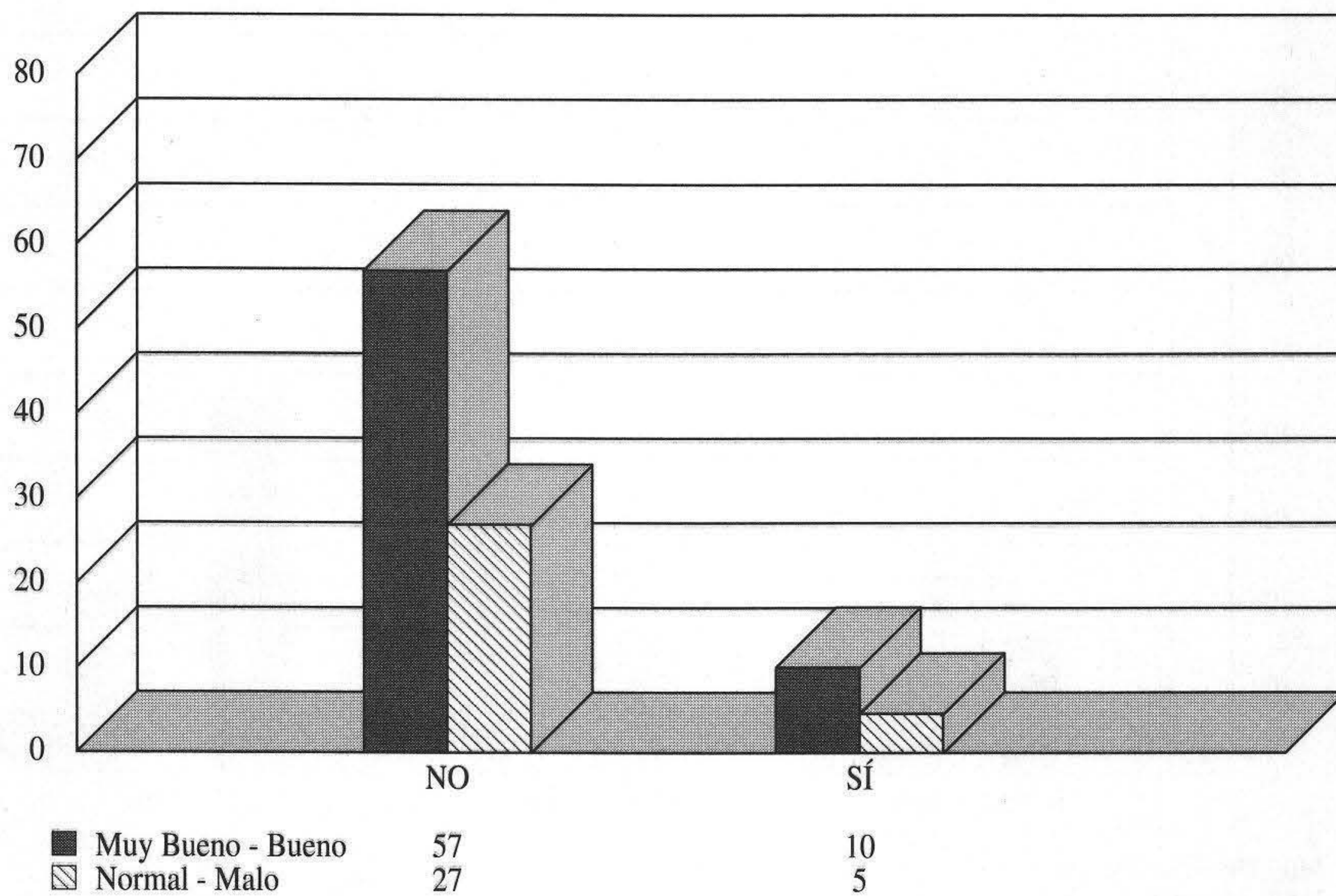
ANTIGÜEDAD - CARGA

(Porcentajes %)

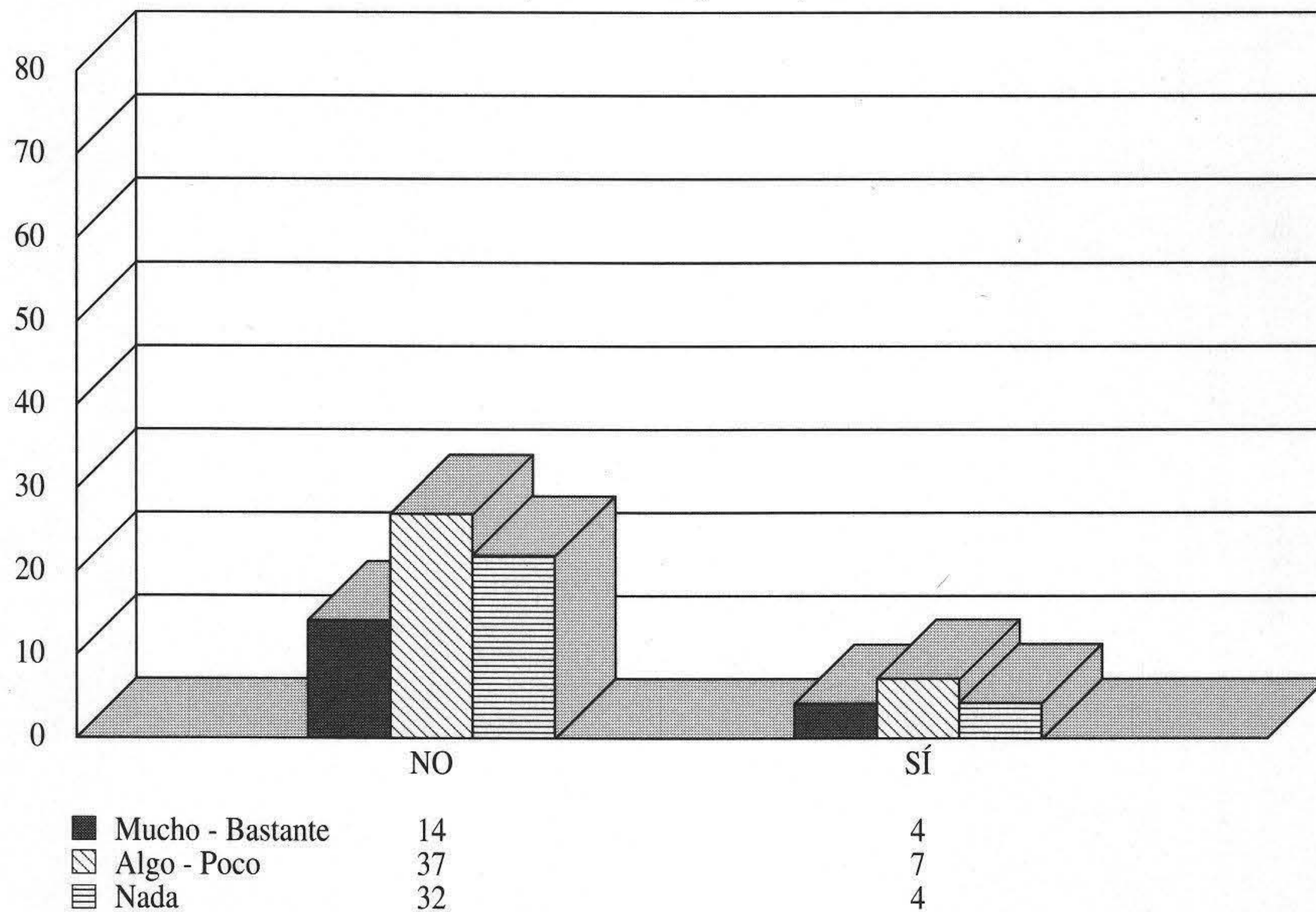


GRÁFICAS 9 y 10

AMBIENTE - MODIFICACIÓN (Porcentajes %)



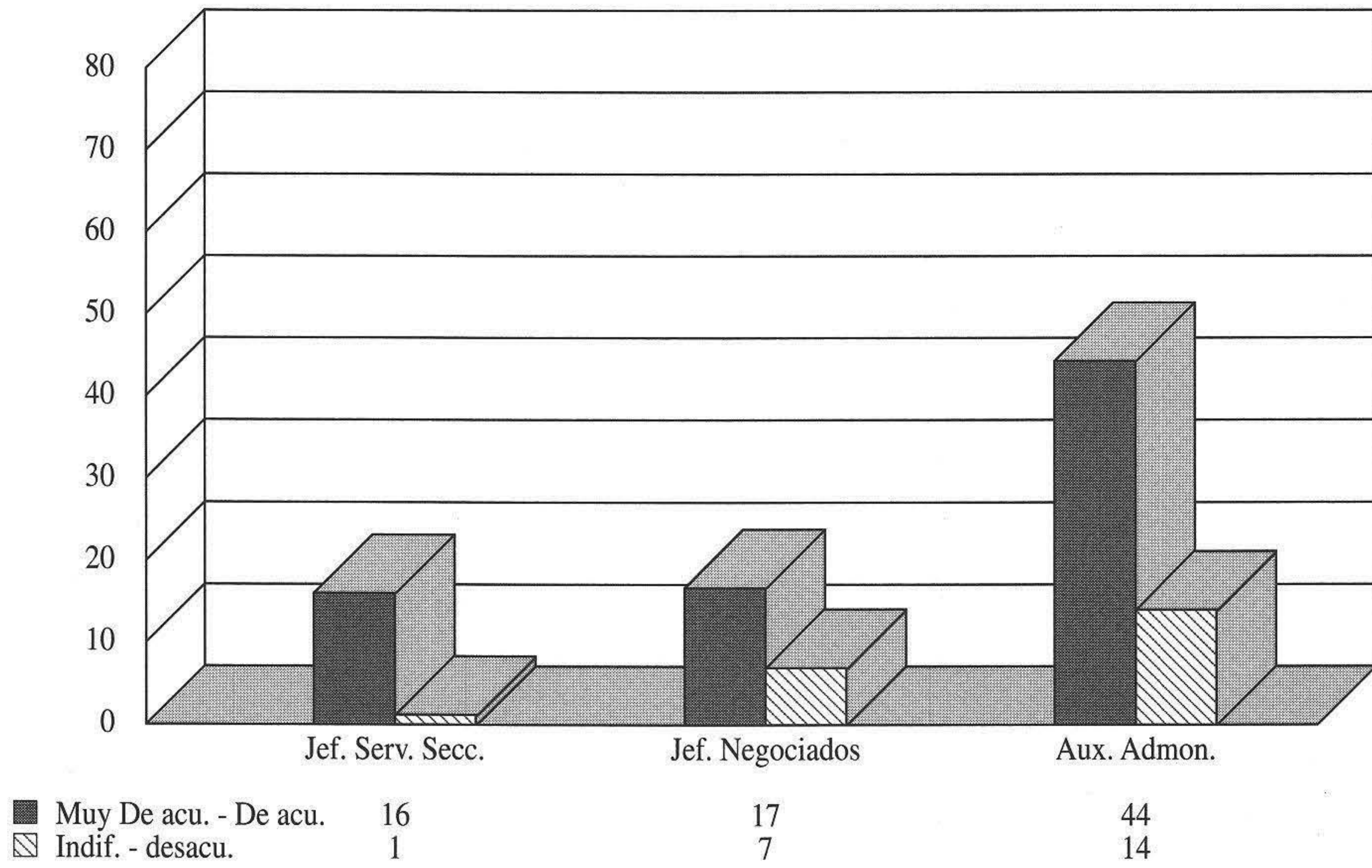
AMBIENTE - ESFUERZO (Porcentajes %)



GRÁFICAS 11 y 12

PUESTO - CONDICIONADO

(Porcentajes %)



GRÁFICA 13