

**ASPECTOS PSICOSOCIALES DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL
TRABAJO**

Trabajo de Tercer Ciclo

Usabilidad de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación: posible variable interviniente en la satisfacción de las personas que trabajan con TIC

Carmen **ARÁNEGA PARDO**

Tercer Ciclo

Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones

Universidad Nacional de Educación a Distancia

Resumen

Este trabajo se enmarca en la línea de las investigaciones interesadas en proponer un modelo preventivo que amortigüe los efectos no deseados y potencie los efectos positivos del uso las TIC sobre la salud integral de la persona trabajadora. Bajo el prisma de la Psicología Ocupacional Positiva nos centramos en el estudio de la satisfacción laboral con respecto al uso de las TIC en el lugar de trabajo teniendo en cuenta tanto la experiencia de su uso, a nivel individual, como la Usabilidad de las herramientas y aplicaciones tecnológicas, a nivel técnico. Encontramos que ambas cuestiones están relacionadas con la satisfacción de la persona que trabaja con TIC y, por tanto, consideramos que se deben tener en cuenta como acciones promotoras de la salud laboral.

Palabras clave: aspectos psicosociales, Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), satisfacción laboral, bienestar ocupacional, Usabilidad, Experiencia del Usuario.

Abstract

This work is part of a line of investigations interested in suggesting a preventive model to reduce non wished effects and improve positive effects of ITC on the health of worker. Related to these positive effects and in line of the Occupational Positive Psychology we focus on the study of worker satisfaction to use ICT in the workplace taking into account both the experience for use at the individual level as the Usability of the tools and applications technology at the technical level. We find both subjects could be in relation worker satisfaction use ICT in the workplace and, therefore, should be regarded as preventive actions to promote occupational health.

Keywords: psychosocial effects, Information and Communications Technology (ICT), technostress, job satisfaction, Occupational Health, Usability, User Experience.

Marco teórico de la investigación

Introducción a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)

Desde la perspectiva de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la temática que gira en torno a las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) con respecto a su introducción en las Organizaciones y a su influencia en el bienestar psicológico de las personas trabajadoras es, cuanto menos, compleja. Por un lado, se mantiene una cierta tendencia negativa a la hora de relacionar las TIC con el malestar psicológico de las personas trabajadoras (Korunka, Zauchner y Weiss, 1997; Prieto, Zamora, Orengo y Peiró, 1996; Smith, 1997). Por otro lado, debido al avance de la introducción de las TIC en los diferentes sectores de la actividad económica (INE, 2007)¹ y a sus beneficios con respecto a la realización de la actividad en la organización (Osca, 2004), la tendencia de la investigación reciente con respecto a éstas y a sus implicaciones psicosociales en el trabajador se torna positiva (Martínez-Pérez, Cifre y Salanova, 2004); López-Araujo, Osca, Rodríguez y Martínez-Pérez, en prensa). Nuestro trabajo de investigación quiere sumarse a esta última perspectiva analizando aquellas variables relacionadas con el uso de las TIC que pueden aumentar el bienestar psicológico de las personas trabajadoras y su satisfacción en el ámbito laboral.

Tal y como podemos leer en la encuesta sobre el uso de las TIC y el comercio electrónico en las empresas españolas publicada por el INE en 2007, el 94,3% de las empresas españolas de más de diez asalariados dispone de conexión a Internet. Además, el uso de ordenadores está extendido en la práctica totalidad de las empresas (98,1%), el 70,9% tiene instalada una red de área local (LAN) y el 13,5% dispone de extranet. En lo que se refiere a las comunicaciones electrónicas, un 92,4% de empresas dispone de correo electrónico y en un 92,9% está implantada la telefonía móvil. A su vez, el 51,9% dispone de un sitio web. Todos estos datos nos hacen pensar en una realidad que existe *de facto*. No cabe pensar ya en estados de transición o de implantación. Las TIC están introducidas en la organización de forma efectiva. La mayoría de las empresas españolas utilizan las TIC en alguna fase de su

¹ Ver resultados de la encuesta sobre el uso de las TIC y del comercio electrónico en las empresas 2006/2007 publicada en Notas de Prensa y llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadística. Recuperado el 18 de agosto, 2008, de <http://www.ine.es/prensa/np471.pdf>.

actividad. Esto quiere decir, por tanto, que muchas personas hacen uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el ámbito laboral español (en mayor o menor medida según el nivel de cualificación). De hecho, en el marco educativo europeo, se reconocen las TIC como una de las ocho competencias clave para el aprendizaje permanente o a lo largo de la vida². Esto quiere decir que se las supone una parte fundamental de nuestro conocimiento y se las equipara a competencias fundamentales como lo son las lingüísticas y/o matemáticas. Por este motivo, creemos que es fundamental crear un ambiente de confianza con respecto al uso de las TIC en el lugar de trabajo y favorecer líneas de investigación centradas en fomentar el bienestar psicológico afectivo de la persona trabajadora que usa TIC en su lugar de trabajo.

Usabilidad, Experiencia del Usuario y Satisfacción laboral

La Usabilidad surge dentro del ámbito de estudio que está centrado en el fenómeno de interacción entre usuarios y sistemas informáticos denominado Interacción Persona-Computadora (HCI). El objetivo de este área de conocimiento es proporcionar bases teóricas, metodológicas y prácticas para el diseño y evaluación de productos interactivos que puedan ser usados de forma eficiente, eficaz, segura y satisfactoria (Montero y Martín, 2005). Puesto que las variables que intervienen en este fenómeno interactivo son muy diversas, necesariamente y como indica Hartson (1998), la HCI es interdisciplinar en su práctica y multidisciplinar en su origen. Entre las disciplinas sobre las que se sustenta podemos enumerar la Psicología Cognitiva y del Comportamiento, Ergonomía, Antropología, Sociología y Ciencias de la Computación, entre otras (Rozanski y Haake, 2003). Dentro de este ámbito de conocimiento, la Usabilidad se conoce coloquialmente como la facilidad de uso ya sea de una página web, una aplicación informática o cualquier otro sistema que interactúe con un usuario (Shneiderman y Plaisant, 2005). Existen definiciones formales que insisten tanto en los atributos internos y externos del producto (ISO/IEC 9126)³ como en la satisfacción del

² Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente [Diario Oficial L 394 de 30.12.2006], recuperado el 15 de septiembre de 2008, <http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c11090.htm>. Según este marco de referencia, la competencia digital es una de estas competencias clave y conlleva un uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información (TSI) y, por tanto, el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

³ La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 9126

usuario (ISO/IEC 9241)⁴. De estas dos definiciones se concluyen dos líneas de actuación de la Usabilidad diferenciadas pero íntimamente relacionadas. Una línea de actuación que se relaciona con el sistema técnico y otra que lo hace con el usuario.

En cuanto a la primera línea, algunas de las preocupaciones de la Usabilidad son la facilidad de aprendizaje, la flexibilidad y la robustez del sistema técnico (Bevan y Macleod, 1994). La primera de ellas hace referencia a la facilidad con la que nuevos usuarios pueden tener una interacción efectiva con el dispositivo en cuestión. La flexibilidad se relaciona con las posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información. Y la robustez tiene que ver con el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Estas preocupaciones son fundamentales en el desarrollo de las tareas en el lugar de trabajo y en la relación que las personas trabajadoras establecen con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Con respecto a la segunda, la Usabilidad se preocupa de las características individuales de los usuarios. De hecho, uno de los principios clásicos de la Usabilidad tiene que ver con determinar el nivel de competencia de los mismos (conoce al usuario) (Hansen, 1971). Una separación genérica entre usuarios principiantes, usuarios ocasionales y usuarios expertos puede ser fundamental a la hora de comprender las necesidades de cada uno de ellos y su Experiencia del Usuario. Así, la Experiencia del Usuario surge muy ligada al concepto de Usabilidad e introduce, en el campo de la HCI, la preocupación por el comportamiento emocional del usuario. Para algunos autores, la Experiencia del Usuario representa un cambio emergente del propio concepto de Usabilidad, donde el objetivo no se limita a mejorar el rendimiento del usuario en la interacción - eficacia, eficiencia y facilidad de aprendizaje-, sino que se intenta resolver el problema estratégico de la utilidad del producto y el problema psicológico del placer y diversión de su uso (D'Hertefelt, 2000). En conclusión, se define la Experiencia del Usuario como la sensación, sentimiento, respuesta emocional, valoración y satisfacción del usuario respecto a un producto, resultado del fenómeno de interacción con el producto y la interacción con su proveedor (Montero y

define la Usabilidad como la *“capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso”*.

⁴ Según la ISO/IEC 9241 la *“Usabilidad es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico”*

Martín, 2005).

Estas cuestiones están cada vez más presentes en el diseño de interfaces. Por este motivo, hemos creído relevante introducir la Usabilidad del sistema técnico como una de las variables que fomentan la satisfacción de las personas que interactúan con TIC en su lugar de trabajo, muy relacionada, ésta última, con la Experiencia del Usuario.

Contextualización de los supuestos tratados en la investigación

El término de Usabilidad se introduce entre las estrategias que se proponen para amortiguar uno de los efectos no deseados de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación sobre la salud psicosocial de las personas que trabajan con éstas (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007). Este efecto no deseado es el proceso de tecnoestrés y es en el que se ha centrado la investigación de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones con respecto al desempeño de la actividad laboral mediante las TIC. Este término fue utilizado por primera vez por Craig Brod en 1984 en su libro *“Technostress: The human cost of the computer revolution”*. Este autor lo definía como *“una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable”*. Desde entonces, el concepto se ha relacionado directamente con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC y se ha considerado como el estado de percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC (Salanova, 2003).

Como ya hemos comentado al iniciar el apartado, una de las acciones preventivas que estas autoras proponen para reducir el proceso de tecnoestrés hace referencia directa al sistema técnico como objeto de actuación (la tecnología a implantar) y al diseño del sistema tecnológico como actuación sobre el control de potenciales estresores. Estas autoras ya incluían estas observaciones en sus trabajos iniciales en 1999 (Salanova, Cifre y Martín, 1999). La actuación sobre el sistema técnico está centrada en la toma de decisiones sobre el sistema a implantar en las organizaciones y que será usado por las personas trabajadoras en sus lugares de trabajo. Además, el diseño de este sistema técnico debe cumplir los requisitos básicos de un buen diseño ergonómico, de funcionalidad y de Usabilidad para prevenir posibles reacciones negativas (Prieto y col., 1996). A este último requisito, el de

Usabilidad, se le define como la capacidad que tiene el sistema de ser usado con éxito, con facilidad y con eficacia, en la línea de cómo se define en la norma ISO/IEC 9126. No obstante, como ya hemos comentado en apartados anteriores, existen otras definiciones que hacen también referencia a la satisfacción del usuario en su interacción con dicho sistema (ISO/IEC 9241).

Otro de los contextos básicos de los que surge el motivo de nuestra investigación es el contexto de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP). La PSOP surge del ámbito de la Psicología de la Salud Ocupacional que emerge, a su vez, como una especialidad dentro de la Psicología en la década de los noventa (Barling y Griffith, 2003). De acuerdo con el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), la Psicología de la Salud Ocupacional se ocupa de la *"aplicación de la Psicología a la mejora de la calidad de vida laboral y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores"*. Con este objetivo se integran el conocimiento y la experiencia de diversas disciplinas (entre ellas la Psicología), ya que la meta última es la aplicación de estos conocimientos científicos a la seguridad, salud y bienestar de los empleados (Salanova, 2008). Cuando aplicamos el conocimiento psicológico al mundo organizacional y, en concreto, a la salud ocupacional, podemos definir la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP), como *"el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva"*. El objetivo de la PSOP es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional. El punto de mira de la PSOP está en descubrir las características de la "buena vida organizacional" o, mejor dicho, la vida organizacional positiva (Salanova, Martínez y Llorens, 2005).

Como ya hemos visto, las TIC pueden cambiar determinados aspectos de la organización tanto del contenido de las tareas a realizar, como del ambiente de trabajo en el que se realizan. Estos cambios pueden verse como potenciales estresores que puedan afectar a la salud psicológica de las personas trabajadoras/usuario o, tal y como lo haría la PSOP, como potenciales recursos que pueden mejorarla. Así es como queremos plantearlo nosotros. El que el uso de las TIC en el lugar de trabajo sea satisfactorio para la persona trabajadora, dependerá de las estrategias de diseño, implantación y gestión de las TIC (aspectos organizacionales) y de la experiencia y de la actitud hacia las mismas (aspectos individuales). Un punto básico a la hora de

actuar en la mejora de la vida organizacional en general y, en particular, de las personas que trabajan con TIC, será conocer el nivel de satisfacción de las mismas cuando usan dichas herramientas y aplicaciones en su lugar de trabajo en relación directa con la Usabilidad del sistema técnico con el que interactúan. La Experiencia del Usuario mejorará con tecnologías usables, con la experiencia previa con TIC y con el uso cotidiano de las mismas. A su vez, se tendrá en cuenta la valoración que la persona trabajadora con TIC hace de la facilidad de uso del sistema técnico con el que interactúa en su lugar de trabajo y cómo cree que mejoraría su conocimiento del mismo (mediante la formación, entrenamiento, acceso y participación, entre otras).

Marco empírico de la investigación

Supuestos e hipótesis. Trabajando con TIC: satisfacción de la persona trabajadora y Usabilidad

Nuestro proyecto de investigación, como ya hemos mencionado, se contextualiza dentro de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. Desde este marco y asumiendo que las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación son una realidad implantada en la mayoría de las empresas españolas (INE, 2007), nuestro objetivo es comprobar si las personas que trabajan con TIC están satisfechas con el uso que hacen de dichas herramientas y aplicaciones en su lugar de trabajo y si no lo están, estudiar por qué se da ese resultado:

S1. Suponemos que la satisfacción de las personas que trabajan con TIC estará relacionada con el conocimiento y la experiencia que esta persona tenga con respecto al uso que hace de las mismas. Además, si la persona que trabaja con TIC tiene experiencia con el uso de las mismas en su vida cotidiana también aumentará su satisfacción cuando las usa en el lugar de trabajo.

A su vez, teniendo en cuenta que la Usabilidad del sistema técnico es un requisito básico que las aplicaciones y herramientas TIC tienen que cumplir para mejorar la Experiencia del Usuario en Interacción Persona-Computadora (ISO/IEC 9241), nos gustaría saber, en primer lugar, si las TIC que usan las personas de nuestra muestra en su lugar de trabajo incluyen alguno de los requisitos básicos que tienen que ver con la Usabilidad y que mejorarían su experiencia de usuario: personalización, manuales de ayuda y manejo de ventanas (Shneiderman y Plaisant,

2005). En segundo lugar, nos gustaría saber si la persona trabajadora hace uso de dichos desarrollos. Y en tercer lugar, si las personas que trabajaban con TIC valoran la Usabilidad del diseño de interfaces y cómo creen, además, que podrían mejorar el uso de las mismas, de cara a las mejoras que tengan que asumir las organizaciones en futuras actuaciones de management (Gomez-Mejia, Balkin y Cardy, 2008). Derivado de estas cuestiones, nosotros planteamos el segundo supuesto de investigación:

S2. Suponemos que el diseño de las TIC siguiendo los requisitos básicos de Usabilidad estará relacionado con la satisfacción del uso que las personas trabajadoras hacen de las mismas. Es decir, esperamos que si el diseño de las TIC es “usable”, las personas trabajadoras estarán satisfechas con el uso que hacen de las mismas.

S2.1. Suponemos que las personas que pueden manejar los requisitos básicos de Usabilidad de las TIC de lugar de trabajo estarán satisfechas con el uso que hacen de las mismas.

S2.2. Suponemos que las personas que suelen manejar los requisitos básicos de Usabilidad de las TIC de su lugar de trabajo estarán satisfechas con el uso que hacen de las mismas.

S2.3. Suponemos que las personas que valoran los requisitos básicos de Usabilidad de las TIC y pueden hacer uso de ellos estarán satisfechas con el uso que hacen de las mismas.

Procedimiento de recogida de datos

Muchos autores han profundizado en las ventajas del uso de la World Wide Web en la investigación psicológica (Buchanan y Smith, 1999; Rhodes et al. 2003; Gosling et al. 2004). Estas ventajas no sólo afectan al investigador, sino que la muestra también se beneficia de este tipo de herramientas online. Con respecto al investigador social, se debe tener en cuenta que sus muestreos suelen ser amplios y transculturales. Dado que se trabaja sobre grupos de población, el tener acceso a ellos es fundamental para concluir un buen trabajo. Gracias a la World Wide Web, se tiene acceso a un gran número de potenciales participantes para una determinada investigación (Buchanan y Smith, 1999). A su vez, el muestreo online permite la

accesibilidad simultánea al formulario. Es decir, varios participantes pueden enviar sus datos desde diferentes lugares al mismo tiempo sin que el investigador tenga que intervenir directamente en la recogida de la información. Esto posibilita una considerable disminución del tiempo empleado en la recogida de los datos (Rhodes et al., 2003). Otra de las ventajas es la que tiene que ver con la gestión y el proceso de los mismos. El desarrollar un instrumento adecuado a la investigación, con un sistema propio de interacción con la muestra y otro sistema automatizado de recogida de datos, reduce de una manera considerable los posibles errores de medida. En relación a la muestra, algunas investigaciones insisten en el hecho de que la gente comparte información y experiencias a través de los métodos electrónicos que no se revelarían con el uso de métodos tradicionales (Joinson, 2001). La muestra participa en la investigación de forma totalmente voluntaria sin vinculación expresa con los investigadores. El cuestionario está abierto a cualquier participante que cumpla los requisitos mínimos que establezca la herramienta en cuestión. A su vez, esa participación voluntaria hace que la muestra pueda estar interesada en el resumen de la investigación que, mediante algún procedimiento desarrollado al efecto, permite un feedback continuado con la muestra que así lo quiera (Birnbaum, 2000).

Según estas cuestiones, para la recogida de los datos, hemos creído oportuno desarrollar un cuestionario online (ver cuestionario adaptado al papel en el **Anexo 1**) dividido en cinco bloques y alojado en la URL <http://www.comportamiento.info>. Nuestro cuestionario se ha elaborado de cara a esta investigación y está basado en el Cuestionario de Recursos, Experiencias/Emociones y Demandas que fue desarrollado por el equipo de investigación WoNT Prevención Psicosocial para la medición del tecnoestrés (WONT, 2004). Se trata de una medida adecuada a los objetivos de nuestra investigación ya que este cuestionario se elaboró para la evaluación de los riesgos psicosociales en el contexto específico de trabajadores con TIC (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2005). A su vez, en la parte desarrollada para medir el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, se presenta una lista de TIC y herramientas relacionadas con las mismas que pueden ser utilizadas en el lugar de trabajo y que está basada en la clasificación de La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico sobre Nuevas Tecnologías (OECD, 2005). Por último, los ítems desarrollados para medir la Usabilidad de las TIC que las personas trabajadoras usan en sus lugares de trabajo se basan en tres cuestiones

fundamentales que tienen que ver con la Usabilidad de las TIC: las opciones de personalización, ayuda y manejo de ventanas que suelen considerarse como partes fundamentales de un buen diseño de interacción (Shneiderman y Plaisant, 2005).

Descripción de la muestra

La muestra de sujetos que nos han servido de base para llevar a cabo nuestra investigación ha sido recogida al azar entre la población española mediante listas de correo y distribución. Sin poner ningún requisito previo, todas las personas que han participado en la investigación trabajan, en alguna medida, con Tecnologías de la Información y de la Comunicación. La media de edad de los 88 participantes es de 36 años. En cuanto a la descripción de la muestra según su género, podemos concluir que hay una mayor participación de mujeres ($X = 52$) que de hombres ($X = 36$). Del 40,9% de los hombres, la mayoría ha alcanzado estudios universitarios de segundo ciclo (47,2%). De la muestra de mujeres (59,1%), también la mayoría tiene estudios universitarios de segundo ciclo (40,4%). Además, un 19,3% de nuestra muestra posee estudios universitarios de tercer ciclo, ya sea, máster, postgrado, doctorado, etc. En líneas generales, podemos indicar que nuestra muestra ha alcanzado un alto grado de estudios universitarios siendo pocos sujetos los que han estudiado Formación Profesional en Grado Medio y/o Superior (18,2%).

En cuanto a la variable Conocimientos, apuntar, únicamente, que un 36% de la muestra se ha formado en el área de Ciencia y Tecnología, un 25% en Letras y Humanidades, un 16% en el área de Gestión, un 14% lo ha hecho en el área de Salud y, por último, un 4% tiene estudios generales. Si tenemos en cuenta la variable Tareas, comprobamos que la mayor parte de nuestra muestra lleva a cabo tareas mentales en su lugar de trabajo, seguidas de las tareas sociales y, en último lugar, de las tareas físicas. Estos resultados están en la línea de los encontrados por el grupo WONT en sus investigaciones con teletrabajadores (WONT, 2005). De las personas que se dedican a realizar tareas mentales, el 80 % se dedica a trabajar con TIC entre 4 y 8 horas de las que pasa en su lugar de trabajo. Sólo una persona de nuestra muestra, de las que se dedica a realizar tareas físicas, ha señalado la opción de menos 1 hora en la pregunta de cuánto tiempo se dedica a trabajar con las TIC que ha señalado. Sólo es esta persona la que, además, no utiliza las TIC en su vida cotidiana

aunque señala tener un móvil, una PDA y un portátil. La mayoría de las personas trabajadoras con TIC de nuestra muestra se dedican a realizar tareas mentales en sus lugares de trabajo ($N = 74$) en los que pasan entre 4 y 8 horas trabajando con las mismas ($N = 60$). Queremos señalar, además, que la mayor parte de la muestra marca las opciones afirmativas referidas al uso de las TIC en la vida diaria ($X = 3,6818$). Es decir, la mayor parte de la muestra hace uso de las TIC fuera del lugar de trabajo aunque no hemos profundizado en esta cuestión ya que el hacerlo podía exceder el objetivo de nuestra investigación. Señalar, no obstante, que casi todas las personas de la muestra han cumplimentado el campo referido a la enumeración de tres TIC que suelen utilizar en la vida cotidiana y que la mayoría coincide en señalar tres de las que utiliza en su lugar de trabajo.

Otra cuestión importante a tener en cuenta es la información que la muestra nos da sobre su formación en TIC, es decir, la formación que han recibido las persona para adquirir los conocimientos sobre el uso y el funcionamiento de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación que utilizan en su lugar de trabajo. El 31,8% de muestra contesta a la pregunta de “¿Cómo ha adquirido los conocimientos sobre el uso y el funcionamiento de las TIC que usa en su lugar de trabajo?” marcando la opción de “Asistiendo a cursos de formación y/o acreditación por mi cuenta”. Sólo el 19,3% dice haber recibido formación por parte de la organización. Parece curioso, cuanto menos, comprobar que aunque el 99% de nuestra muestra usa TIC en su lugar de trabajo y el 73% lo hace entre 4 y 8 horas de su jornada laboral, sólo este 19,3% haya recibido formación en la organización. La mayoría, un 32% admite haberse formado por su cuenta y un 27% dice no haber recibido ningún tipo de formación específica al respecto. Veremos más tarde si esta variable se relaciona con la satisfacción que la persona trabajadora siente de la formación recibida en relación al uso de las TIC en su lugar de trabajo y si eso puede estar influyendo, de alguna manera, en la satisfacción de la muestra en cuanto a su trabajo en general. Por último y en relación a la formación en TIC, comprobamos que la mayoría de las personas de nuestra muestra creen que podrían mejorar el uso que hacen de las opciones de personalización (31,8%), el uso que hacen de las opciones de ayuda (36,4%) y del manejo de ventanas (30,7%) mediante la formación en cada uno de los requisitos básicos de Usabilidad.

Descripción de las variables

La primera de las variables que queremos analizar es el **uso de las TIC** en el lugar de trabajo. Comprobamos según los datos obtenidos por la muestra y reflejados en la tabla 1. que el uso de TIC en el lugar de trabajo es bastante alto. Hay una media de 17 TIC marcadas de una lista de 42 posibles.

Tabla 1. Uso de las TIC y de las herramientas relacionadas en el lugar de trabajo

Descriptivos	
N Válidos	88
Media	16,87
Mediana	17,50
Moda	18,00
Desv. típ.	5,69
Varianza	32,38

TIC y Herramientas relacionadas usadas en el lugar de trabajo		
	N	Σ
Ordenador de sobremesa o fijo	88	69
Portátil	88	39
PDA	88	11
Tablet PC	88	0
Pantallas táctiles	88	2
Dispositivos de almacenamiento	88	64
Teléfono	88	74
Móvil	88	53
BlackBerry	88	2
Videoconsola	88	2
Dispositivos de audio	88	12
Cámara web	88	6
Cámara fotográfica digital	88	19
Navegador GPS	88	8
Monitor	88	71
Ratón	88	78
Teclado	88	78
Dispositivos adaptados a personas con necesidades especiales	88	1
Impresora	88	80
Escáner	88	44
Otros dispositivos de digitalización	88	3
Manos libres	88	14
Acceso remoto	88	21
Transferencias de archivos	88	30
Correo electrónico	88	80
Listas de correo	88	43
VoIP	88	6
Mensajería instantánea	88	31
Compartición de archivos	88	9
Intranet	88	67
Videoconferencia	88	5

TIC y Herramientas relacionadas usadas en el lugar de trabajo		
	N	Σ
Navegadores	88	66
Buscadores	88	77
Servicios de Banca Electrónica	88	23
Servicios de alojamiento web	88	13
Publicación de contenidos en la web	88	14
Red de área local	88	45
Herramientas de creación y edición web	88	16
Herramientas de edición y transformación de texto	88	49
Bases de datos	88	69
Hojas de cálculo	88	63
Herramientas de imagen y diseño	88	28

Las TIC de mayor frecuencia de elección (en la tabla marcadas en gris) son la **impresora** y el **correo electrónico**, seguidos en orden decreciente por el **ratón** y el **teclado**, **buscadores**, **teléfono**, **monitor**, **ordenador de sobremesa o fijo**, **bases de datos**, **intranet**, **navegadores**, **dispositivos de almacenamiento**, **hojas de cálculo**, **móvil**, **herramientas de edición y transformación de texto**, **red de área local** y **escáner**.

En cuanto a las horas y los años que los sujetos de la muestra pasan o han pasado trabajando con TIC comprobamos que la mayoría de las personas de nuestra muestra pasan entre 4 y 8 horas al día haciendo uso de las TIC ($N = 64$) y muchas tienen experiencia de más de 8 años ($N = 36$).

También se tiene en cuenta, de cara a nuestros supuestos, la variable **uso de las TIC en la vida diaria**. El valor obtenido por la muestra en esta variable se dicotomiza teniendo en cuenta el valor medio ($M = 3,69$; $SD = 1,51$) distinguiendo entre los que usan Tecnologías de la Información y de la Comunicación en su vida diaria y los que no las usan.

Con respecto a la variable **Usabilidad**, ya hemos dicho que se tienen en cuenta características básicas del desarrollo de interfaces que tienen que ver con la personalización, ayuda y manejo de ventanas. Comprobamos en los datos de la tabla 2. la puntuación obtenida por nuestra muestra en cuanto a la **Escala de Usabilidad**. Observamos como las personas de nuestra muestra pueden y valoran las opciones básicas de Usabilidad de las TIC aunque no suelen hacerlo sobre todo en cuanto a las opciones de personalización y consulta de los manuales de ayuda.

Tabla 2. Descripción de la muestra con respecto a los ítem de la Escala de Usabilidad

Descriptivos			
N Válidos	88		
Media	3,67		
Mediana	3,66		
Desv. típ.	1,05		
Varianza	1,11		

Opciones de Usabilidad	N	M	SD
Puede Opciones de Personalización	88	3,11	1,79
Suele Opciones de Personalización	88	2,69	1,77
Valora Opciones de Personalización	88	3,85	1,65
Puede Opciones de Manuales de Ayuda	88	4,32	1,60
Suele Opciones de Manuales de Ayuda	88	2,99	1,63
Valora Opciones de Manuales de Ayuda	88	3,92	1,66
Puede Opciones de Manejo de Ventanas	88	4,10	1,64
Suele Opciones de Manejo de Ventanas	88	3,78	1,65
Valora Opciones de Manejo de Ventanas	88	4,32	1,60
Poder Usabilidad	88	3,84	1,27
Soler Usabilidad	88	3,15	1,19
Valorar Usabilidad	88	4,03	1,19
Escala de Usabilidad	88	3,67	1,05

Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Usabilidad			N
Alfa de Cronbach	,812		9

Ya hemos comentado, con anterioridad, que suponemos que cuando la persona tiene más experiencia con TIC más satisfecha estará con el uso que hace de las mismas en su lugar de trabajo y, a su vez, más puntuaciones obtendrá en la **Escala de Satisfacción**. Observamos que nuestra muestra obtiene altas puntuaciones en casi todos los ítem que hacen referencia a la variable **Satisfacción**. Estas puntuaciones son de esperar, ya que hemos observado que, en general, es una muestra que pasa mucho tiempo del día trabajando con TIC (entre cuatro y ocho horas diarias), que tiene experiencia de años (36 casos eligen la opción de más de ocho años) y que usa una media de 17 TIC en su lugar de trabajo.

Tabla 3. Descripción de la muestra con respecto a los ítems de la Escala de Satisfacción

Descriptivos	
N Válidos	88
Media	3,59
Mediana	3,85
Desv. típ.	1,19
Varianza	1,43

¿Cómo está de satisfecho/a...?	N	M	SD
Con el uso que realiza de las TIC en su lugar de trabajo	88	4,17	1,27
Con las actividades que realiza en su lugar de trabajo	88	3,98	1,42
Con la formación que ha recibido para el uso que hace de las TIC en su lugar de trabajo	88	2,63	1,84
Con la experiencia con las TIC que usa en su lugar de trabajo	88	4,06	1,49
Con la posibilidad de acceso que le permite tener la organización o la Administración al manejo y adaptación de las TIC que usa en su lugar de trabajo	88	3,60	1,55
Con su participación en la implementación de las TIC en su lugar de trabajo	88	2,74	1,79
Con su trabajo en general	88	3,98	1,50
Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Satisfacción			N
Alfa de Cronbach		,882	7
Alfa de Cronbach basado en los elementos tipificados		,889	7

Análisis e interpretación de los datos

Comenzamos este apartado retomando cada uno de los supuestos de la investigación para poder trabajar, de esta forma, con los datos de nuestra muestra. Nuestro primer supuesto **S.1.** era mediante el que planteábamos que la satisfacción de las personas que trabajan con TIC estaría relacionada con el conocimiento y la experiencia que ésta tenga con respecto al uso que hace de las mismas. Además, el que la persona que trabaja con TIC tenga experiencia con el uso de las mismas en su vida cotidiana también aumentaría su satisfacción en cuanto al uso que hace de ellas en el lugar de trabajo.

Comprobamos que con un intervalo de confianza del 95%, los datos obtenidos en nuestra muestra apoyan el **S.1.** ya que obtenemos datos que corroboran la existencia de diferencias significativas entre las puntuaciones obtenidas por la muestra en la escala de satisfacción con el uso de las TIC en su lugar de trabajo y con su trabajo en general si la distinguimos en función de la experiencia de usuario con las mismas. Hacemos la diferenciación en experiencia en el uso de las TIC en función de la media de TIC marcadas en la lista de las propuestas (ver tabla 1). Así, consideramos el punto de corte la $M = 17$.

Tabla 4. Prueba T para la igualdad de medias Uso TIC y Satisfacción

Estadísticos descriptivos				
	Uso TIC	N	M	SD
Escala de Satisfacción	≥17	47	4,11	,92
	<17	41	2,99	1,21
Prueba T Uso TIC sin asunción de igualdad de varianzas				
	t	gl.	Sig. (bilateral)	
Escala de Satisfacción	4,808	73,77	,000	

Proponíamos, en este supuesto, una relación significativa entre experiencia en TIC en la vida diaria y satisfacción en el uso de las TIC en el lugar de trabajo. Suponemos que cuando los trabajadores con TIC hacen uso de las mismas en la vida diaria, fuera de sus lugares de trabajo, obtienen una mayor experiencia de usuario. Suponemos, además, que esta experiencia de usuario es positiva sobre todo si se hace uso de ellas en actividades relacionadas con el ocio y el tiempo libre. Una experiencia de uso de dichas características aumentaría la satisfacción en el uso que hace de las TIC dentro de la organización. No podemos saber qué uso se les da a las TIC que las personas de nuestra muestra han marcado como aquellas que utilizan fuera del trabajo. No es una variable que se haya tenido en cuenta en nuestro trabajo de investigación. No obstante, si distinguimos la muestra entre aquellas personas que suelen hacer uso de las TIC en la vida diaria y las que no (variable dicotomizada por el valor medio $X = 3,69$), esperaríamos que las personas trabajadoras que tienen experiencia en su vida diaria con TIC, estaría satisfechas con el uso que hacen de las mismas en su lugar de trabajo. Tal y como observamos en los datos de la tabla 5, en la línea de nuestros planteamientos, existen diferencias significativas entre la experiencia de uso de las TIC en la vida diaria y el ítem que hace mención al uso que hace de las TIC en su lugar de trabajo aunque no con la escala de satisfacción.

Tabla 5. Prueba T para la igualdad de medias TIC vida diaria y Satisfacción

Estadísticos descriptivos				
	TIC vida diaria	N	M	SD
Con el uso que realiza de las TIC en su lugar de trabajo	≥ 3,69	49	4,49	,98
	< 3,69	39	3,77	1,48
Escala Satisfacción	≥ 3,69	49	3,71	1,04
	< 3,69	39	3,44	1,36
Prueba T TIC vida diaria sin asunción de igualdad de varianzas				
	t	gl.	Sig. (bilateral)	
Con el uso que realiza de las TIC en su lugar de trabajo	2,62	63,21	,011	
Escala Satisfacción	0,987	69,65	,327	

En cuanto al **S.2.** proponíamos que si el diseño de las TIC cumplía los requisitos básicos de Usabilidad, la persona trabajadora estaría satisfecha con el uso que hace de las mismas en su lugar de trabajo. Comprobamos, con un intervalo de confianza del 95%, que las personas de nuestra muestra que pueden, suelen y valoran las opciones básicas de Usabilidad de las TIC están más satisfechas con el uso que hacen de las mismas en sus lugares de trabajo que las que no pueden, suelen o valoran dichas opciones, tal y como podemos observar en la tabla 6. Las puntuaciones obtenidas por la muestra se obtienen en función de las puntuaciones medias en cada una de las escalas (ver tablas 2 y 3) y utilizándolas como puntos de corte.

Tabla 6. Prueba T para la igualdad de medias Usabilidad y Satisfacción

Estadísticos descriptivos Escala de Satisfacción				
	Escala de Usabilidad	N	M	SD
Escala de Satisfacción	≥ 3,67	42	4,95	1,059
	< 3,67	46	3,25	1,230
Prueba T Escala de Usabilidad sin asunción de igualdad de varianzas				
	t	gl	Sig. (bilateral)	
Escala de Satisfacción	3,985	51,432	,000	

Si recordamos el **S2.1.**, suponíamos que el poder hacer uso de los requisitos básicos de Usabilidad de las TIC por parte de las personas trabajadoras también se relacionaría con la satisfacción del usuarios con respecto al uso de las mismas. Comprobamos que a un intervalo de confianza del 95%, en líneas generales, el poder hacer uso de requisitos básicos de las TIC en la organización ($M = 3,84$) se relaciona con la satisfacción del trabajador con TIC. Es decir, encontramos diferencias significativas entre las personas de la muestra que pueden hacer uso de los requisitos básicos de Usabilidad y de aquéllas que no pueden hacer uso de las mismas, con respecto a la Escala de Satisfacción tal y como podemos apreciar en la tabla 7.

Tabla 7. Prueba T para la igualdad de medias Poder Manejar los requisitos de Usabilidad y Satisfacción

Estadísticos descriptivos Escala de Satisfacción				
	Poder Usabilidad	N	M	SD
Escala de Satisfacción	≥ 3,84	46	4,07	1,09
	< 3,84	42	3,06	1,08
Prueba T poder manejar los requisitos básicos de Usabilidad sin asunción de igualdad de varianzas				
	t	gl	Sig. (bilateral)	
Escala de Satisfacción	4,30	85,386	,000	

En cuanto al **S2.2.**, suponíamos que las personas que suelen manejar los requisitos básicos de Usabilidad de las TIC que utilizan en su lugar de trabajo, estarían satisfechas con el uso que hacen de las mismas. Comprobamos que a un intervalo de confianza del 95%, en líneas generales, el soler hacer uso de requisitos básicos de las TIC en la organización ($M = 3,15$) se relaciona con la satisfacción del trabajador con TIC. Es decir, encontramos diferencias significativas entre las personas de la muestra que suelen hacer uso de los requisitos básicos de Usabilidad y de los que no suelen hacer uso de las mismas, con respecto a la Escala de Satisfacción tal y como podemos apreciar en la tabla 8.

Tabla 8. Prueba T para la igualdad de medias Soler Manejar los requisitos de Usabilidad y Satisfacción

Estadísticos descriptivos Escala de Satisfacción				
	Soler Usabilidad	N	M	SD
Escala de Satisfacción	$\geq 3,15$	46	3,87	1,07
	$< 3,15$	42	3,27	1,25
Prueba T soler manejar los requisitos básicos de Usabilidad sin asunción de igualdad de varianzas				
	t	gl	Sig. (bilateral)	
Escala de Satisfacción	2,39	81,143	,019	

En cuanto al **S2.3.**, suponíamos que las personas que valoran los requisitos básicos de Usabilidad de las TIC que utilizan en su lugar de trabajo y que pueden hacer uso de los mismos, estarían satisfechas con el uso que hacen de las TIC. Comprobamos que a un intervalo de confianza del 95%, en líneas generales, valorar los requisitos básicos de las TIC en la organización (seleccionamos los casos de la muestra con una $M \geq 4,03$) y poder hacer uso de ellos (utilizamos como punto de corte de la prueba T la $M = 3,84$) se relaciona con la satisfacción del trabajador con TIC. Es decir, encontramos diferencias significativas entre las personas de la muestra que valoran este tipo de desarrollos usables y pueden hacer uso de los mismos en sus lugares de trabajo y las que no pueden hacer uso de ellos, tal y como podemos apreciar en la tabla 9.

Tabla 9. Prueba T para la igualdad de medias Valorar y Poder Manejar los requisitos de Usabilidad y Satisfacción

Estadísticos descriptivos Escala de Satisfacción				
	Poder Usabilidad	N	M	SD
Escala de Satisfacción	$\geq 3,84$	30	4,10	0,88
	$< 3,84$	10	2,91	1,39
Prueba T soler manejar los requisitos básicos de Usabilidad sin asunción de igualdad de varianzas				
	t	gl	Sig. (bilateral)	
Escala de Satisfacción	2,54	11,532	,026	

En relación con este último supuesto, comprobamos, mediante un análisis de correlaciones entre la posibilidad de acceso, el uso frecuente y la valoración de estas tres opciones básicas de Usabilidad en las TIC, que son las personas que suelen utilizar estas opciones de Usabilidad las que más las valoran, tal y como se observa en la tabla 10. En concreto vemos que las personas de nuestra muestra que pueden acceder a las opciones de personalización suelen, a su vez, usarlas. Y que, las personas trabajadoras que suelen usar estas opciones de personalización, además las valoran. En cuanto a las opciones de ayuda, sólo podemos concluir que las personas que trabajan con TIC y suelen utilizar los manuales de ayuda de las mismas para solventar dudas que surgen en su interacción con ellas, valoran el poder hacerlo. Por último, con respecto al manejo y adaptación de las ventanas, en la línea de las opciones de personalización, se valora el poder hacer uso de ellas y las personas trabajadoras que las usan, también las valoran. No podemos discernir de nuestros datos el motivo por el cual las personas que pueden hacer uso de dichos requisitos no lo hacen. Sin embargo, sí podemos concluir, a partir de nuestros datos, que las personas que hacen uso de dichos requisitos básicos de Usabilidad también los valoran. A su vez, las personas que suelen trabajar con TIC usables, están satisfechas del trabajo con TIC en general.

Tabla 10. Correlaciones entre el uso y las valoraciones de la muestra sobre las opciones de Usabilidad

	Estadísticos	Personalización			Ayuda			Ventana		
		Puede	Suele	Valora	Puede	Suele	Valora	Puede	Suele	Valora
Personalización	Puede	r		,655**	,382**					
		N.		73	73					
	Suele	r	,655**		,650**					
		N.	73		73					
	Valora	r	,382**	,650**						
		N.	73	73						
Ayuda	Puede	r				,446**	,387**			
		N.				73	73			
	Suele	r				,446**		,643**		
		N.				73		73		
	Valora	r				,387**	,643**			
		N.				73	73			
Ventanas	Puede	r							,532**	,557**
		N.							73	73
	Suele	r							,532**	,695**
		N.							73	73
	Valora	r							,557**	,695**
		N.							73	73

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Conclusiones e interpretación de resultados

Para comenzar con este apartado, y en relación a los supuestos de nuestro trabajo, hemos comprobado cómo se cumplen todos nuestros planteamientos en referencia a los efectos esperados de la experiencia de uso de las TIC y el desarrollo usable de las mismas con respecto a la satisfacción de la persona trabajadora con TIC en su lugar de trabajo. En primer lugar, hemos visto cómo las personas que tienen experiencia con el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación dentro del lugar de trabajo están más satisfechas que las personas que no la tienen y que, sin embargo, tienen que hacer uso de ellas para el desempeño de sus actividades laborales. Planteábamos, también, que la experiencia de uso de las TIC en

la vida diaria estaría relacionada con la satisfacción del trabajador con TIC. No obstante, observábamos que aunque las personas que mencionaban el hecho de utilizar TIC en la vida diaria estaban más satisfechas del uso que hacían de las mismas en su lugar de trabajo que las que no las utilizaban, no podía concluirse nada sobre la satisfacción en general del trabajador con TIC. El hecho de que no se pueda concluir nada significativo en relación a la satisfacción del trabajador y al uso de las TIC fuera de su lugar de trabajo, puede deberse, entre otras cuestiones, a que las TIC que se utilizan en la vida diaria y, por tanto, con las que se tiene experiencia, son diferentes a las que se usan en el lugar de trabajo. Sería interesante poder profundizar en estas cuestiones en próximos trabajos puesto que estamos convencidos de que la experiencia con TIC fuera del lugar de trabajo, sobre todo si se usan para el desarrollo de actividades relacionadas con el ocio y el tiempo libre, se relaciona positivamente con la experiencia con las mismas en el desarrollo de la actividad laboral. Fomentar, por tanto, el uso de las herramientas de trabajo en la vida cotidiana podría ser una buena estrategia para favorecer la experiencia de usuario de los trabajadores con Tecnologías de la Información y de la Comunicación y, en consecuencia, la satisfacción general del trabajador con este tipo de desarrollos tecnológicos.

En segundo lugar, en relación a la Usabilidad de las TIC, hemos visto cómo nuestra muestra se siente más satisfecha, en general, cuando puede hacer uso de TIC “usables” que cuando no puede hacer uso de los requisitos básicos de Usabilidad en las mismas. Hemos observado cómo las personas trabajadoras con TIC de nuestra muestra creen que el uso que hacen de los requisitos básicos de Usabilidad mejoraría con formación por parte de las organizaciones. Además, las personas que hacen uso de tecnologías “usables” están más satisfechas con el trabajo con TIC que las que no hacen uso de las mismas. Es por ello, que creemos conveniente el fomento del aprendizaje de dichas opciones ya que esperamos que el conocer y manejar ésta se relacionaría positivamente en la Experiencia del Usuario. Utilizar desarrollos tecnológicos usables que puedan ser adaptados a las necesidades laborales del trabajador es una cuestión importante de cara al fomento de la salud ocupacional positiva. No hemos profundizado sobre las implicaciones derivadas de estas cuestiones. No obstante, creemos fundamental el poder hacerlo en próximas investigaciones.

Nos gustaría hacer mención al hecho de que la muestra de personas

trabajadoras que ha participado en la investigación y que fue recogida al azar de entre la población española, muestra niveles altos en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en sus lugares de trabajo. Esto nos puede hacer pensar, acorde con los datos obtenidos por la encuesta sobre el uso de las TIC y el comercio electrónico en las empresas españolas publicada por el INE en 2007, que en las empresas españolas se trabaja con TIC de forma habitual. Hemos observado que nuestra muestra trabaja con una media de 17 TIC durante más de cuatro horas al día y que lo lleva haciendo durante más de cuatro años. Las TIC y las herramientas relacionadas con éstas que más se utilizan en el lugar de trabajo son la impresora y el correo electrónico, seguidos por el ratón y el teclado, los buscadores, teléfono, monitor, ordenador de sobremesa o fijo, bases de datos, intranet, navegadores, dispositivos de almacenamiento, hojas de cálculo, móvil, herramientas de edición y transformación de texto, red de área local y escáner. Además, hemos encontrado que estas TIC se siguen utilizando en la vida cotidiana fuera de las horas de trabajo. Este hecho supone un mayor uso de las mismas y, por consiguiente, un aumento en la experiencia de usuario. Estamos convencidos de que este hecho, sobre todo cuando se usan las TIC para hacer actividades diferentes de las que se realizan en el lugar de trabajo, aumenta la experiencia positiva hacia las mismas y puede llegar a influir en la satisfacción del uso de las TIC en el lugar de trabajo. Sería interesante poder profundizar en estas cuestiones ya que hemos observado en los datos de la tabla 7 diferencias significativas entre la experiencia de uso de las TIC en la vida diaria y la satisfacción con el uso que se hace de las mismas en el lugar de trabajo. Quizá el fomento en el uso de las TIC en la vida diaria por parte de la organización pueda disminuir los efectos negativos que para los trabajadores pueda tener el hecho de no recibir formación específica en TIC. No obstante y de cara a todas las conclusiones que podamos sacar de dicho trabajo de investigación, sería fundamental aumentar la muestra de trabajadores con TIC para llegar a conclusiones más sólidas así como hacer un análisis más exhaustivo de las escalas utilizadas para la medición de nuestras variables. Asumimos, además, la necesidad de llevar a cabo estudios longitudinales para fomentar la solidez de nuestras conclusiones y detectar posibles efectos no esperados.

Tal y como comentábamos en el marco teórico del trabajo, nuestro principal objetivo ha sido fomentar una actitud positiva con respecto al uso de las Tecnologías

de la Comunicación y de la Información. Como hemos visto, determinadas características de las TIC que tienen que ver con la Usabilidad de las mismas pueden cambiar la forma que tienen las personas de interactuar con ellas en su lugar de trabajo. Estos cambios pueden verse como potenciales recursos que mejoran la salud psicológica de las personas trabajadoras/usuario, tal y como lo enfocaría la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. Así es como hemos querido plantear el tema de la Usabilidad. Como una característica requerida de los desarrollos tecnológicos que puede ser útil para fomentar la satisfacción del trabajador que usa dichas tecnologías en su lugar de trabajo llegando a afectar, en cierta medida, su satisfacción con el trabajo en general.

En futuras investigaciones nos tendremos que esforzar en estudiar cuáles son las estrategias óptimas de diseño, implantación y gestión de las TIC en las organizaciones (aspectos organizacionales) y que fomenten la Experiencia del Usuario y la actitud positiva hacia las tecnologías por parte de los trabajadores (aspectos individuales). Tener en cuenta el papel mediador que la Usabilidad juega sobre la satisfacción de la persona trabajadora con TIC nos parece un buen comienzo. Además, según el resultado de los análisis, estas cuestiones deberían ser consideradas como acciones promotoras de la salud laboral ya que son muy valoradas por el trabajador (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007).

Referencias Bibliográficas

- Barling, J. y Griffith, A. (2003). A history of occupational health psychology. En J. C. Quick y L. E. Tetrick, (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*, (pp. 19-33). Washington, DC: American Psychological Association.
- Bevan, N. y Macleod, M. (1994). Usability measurement in context. *Behaviour and Information Technology*, 13(1-2), 132-145.
- Birnbaum, M. H. (2000). *Introduction to behavioural research on the Internet*. Nueva York: Prentice Hall.
- Birnbaum, M. H. (2004). Human research and data collection via the Internet. *Annual Review of Psychology*, 55, 803-832.
- Brod, C. (1984). *Technostress, the human cost of the computer revolution*. Reading, MA: Addison-Wasley Publication, Co.

- Buchanan, T. y Smith, J. L. (1999). Using the Internet for psychological research: personality testing on the Word Wide Web. *British Journal of Psychology*, 90, 125-144.
- Cifre, E., Martínez-Pérez, M. D., Beas, I. y Llorens, S. (2002). Teleworking in Europe: some descriptive and research data. En E. Cifre, M. Salanova y D. Martínez-Pérez (Eds.): *New Information Technologies and Work Psychology: European trends towards fitting individual, job and organizational characteristics to new technology*, (pp. 6-15). Castellón: Universidad Jaime I.
- Cascio, W. F. (1999). Virtual workplaces: implications for organizational behavior. *Trends in Organizational Behaviour*, 6, 1-14.
- Chin, J., Diehl, V., y Norman, L. (1988). Development of an instrument measuring user satisfaction of the human-computer interface. *Procedente de SIGCHI '88, Nueva York: ACM/SIGCHI*, 213-218.
- CNCP (2008). Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales. Disponible en: <http://iceextranet.mec.es/iceextranet/accesoExtranetAction.do>
- D'Hertefelt, S. (2000, 2 de febrero). Emerging and future usability challenges: designing user experiences and user communities. *InteractionArchitect.com*, 2. Recuperado el 15 de septiembre de 2008, de <http://www.interactionarchitect.com/future/vision20000202shd.htm>
- Gomez-Mejia, L., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2006). *Management*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gosling S. D., Vazire, S., Srivastava, S. y John O. P. (2004). Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about Internet Questionnaires. *The American psychologist*, 59, 2, 93-104.
- Hansen, W. (1971). User Engineering Principles for Interactive Systems. Procedente de AFIPS Conference, Fall Joint Computer Conference. AFIPS Press, 523-532.
- Hartson, H. R. (1998). Human-computer interaction: Interdisciplinary roots and trends. *The Journal of Systems and Software*, 43, 103-118.
- INE (2007). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares*. Recuperado el día 10 de agosto, 2008, de <http://www.ine.es/prensa/np469.pdf>.
- INE (2007). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y*

- comunicación en los hogares. Recuperado el día 15 de septiembre, 2008, de <http://www.ine.es/prensa/np471.pdf>.
- ISO 9126-1. (1991). Software Engineering - Product quality - Part 1: Quality model.
- ISO 9241-11. (1998). Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on Usability.
- Joinson, A. N. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication: the role of self-awareness and visual anonymity. *Europe Journal of Social Psychology*, 31, 2, 177-192.
- Konradt, U., Hartel, G. y Schmook, R. (2003). Quality of management by objectives, task-related stressors, and non-task-related stressors as predictors of stress and job satisfaction among teleworkers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 61.
- Korunka, C., Zauchner, S. y Weiss, A. (1997). New information technologies, job profiles, and external work load as predictors of subjectively experienced stress and dissatisfaction at work. *International Journal of Human-Computer-Interaction*, 9(4), 407-424.
- López-Araujo, B., Osca, A., Rodríguez-Muñoz, M. F. y Martínez-Pérez, M. D. (2007). Un modelo para predecir el tecnoestrés y la satisfacción laboral en trabajadores virtuales. *Revista de Psicología Social* (en prensa).
- Martínez-Pérez, M. D., Cifre, E. y Salanova, M. (2004). ¿Para qué innovar? La implantación de TIC en Ceramel. En A. Osca (Ed.) *Prácticas de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- Martínez-Pérez, M.D., Cifre, E. y Salanova, M. (2004). Cambio e innovación tecnológica en las organizaciones. En A. Osca (Ed.) *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- Montero, Y. H. y Martín, F. (2005, 7 de septiembre). La Experiencia del Usuario. *NoSoloUsabilidad e-Magazine*. Recuperado el 15 de agosto de http://www.nosoloUsabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm
- Naughton, J. (2000). *A brief history of the future: the origins of the Internet*. Londres: Weidenfeld y Nicolson.
- OCED (2003a). Annex 1A: OECD Classification of ICT goods. Recuperado el día 15 de septiembre de 2008 de

- <http://www.oecd.org/dataoecd/49/45/35930600.pdf>.
- Osca, A. (2004). (Ed.) *Prácticas de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- Osca, A. (2004). (Ed.) *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- Prieto, F., Zamora, A., Orengo, V. y Peiró, J. M. (1996). Trabajo e innovaciones tecnológicas de la información. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo: Vol. I. La actividad laboral en su contexto* (pp. 93-123). Madrid: Síntesis.
- Raghuram, S., Garud, R., Wiesenfeld, B. y Gupta, V. (2001). Factors contributing to virtual work adjustment. *Journal of Management*, 27, 383-405.
- Rhodes, S. D., Bowie D. A. y Hergenrather K. C. (2003). Collecting behavioural data using the World Wide Web: considerations for researchers. *Journal Epidemiol Community Health*, 57, 68-73.
- Rozanski, E. P. y Haake, A. R. (2003). "The Many Facets of HCI". *Procedente de la IV Conference on Information technology education, Lafayette, Indiana, USA*, 180-185.
- Salanova, M., Cifre, E. y Martín, P. (1999). El proceso de "Tecnoestrés" y estrategias para su prevención (I y II). *Revista de Salud, Trabajo y Prevención*, 1, 18-28, 2, 4-12.
- Salanova, M. y Grau, R. (1999). Análisis de necesidades formativas y evaluación de la formación en contextos de cambio tecnológico. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 329-350.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2000). Exposure to Information Technologies and its relation to burnout. *Behaviour and Information Technology*, 19, 385-392.
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 3, 225-246.
- Salanova, M. (2005). Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 14, 22-32.
- Salanova, M., Martínez, I. M. y Llorens, S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la Organización*, pp. 349-376. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Nogareda, C. (2007). *El tecnoestrés*:

- concepto, medida e intervención psicosocial*. Nota técnica de prevención, 730, 21ª serie. Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Digital de Prevención*, 1(3). Recuperado el 15 de septiembre de 2008 de <http://www.wont.uji.es/>
- Salanova, M. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. Entrevista a Marisa Salanova. *Infocop*, 38, 32-40. Recuperado el 15 de septiembre de 2008 de <http://www.wont.uji.es/>
- Shneiderman, B. y Plaisant, C. (2005). *Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction*, 4/E. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Smith, M. J. (1997). Psychological aspects of working with video display terminals (VDTs) and employee physical and mental health. *Ergonomics*, 40, 1002-1015.
- Telefónica I + D (2004). *Trabajar y vivir la red*. Recuperado el día 15 de septiembre de 2008, de <http://www.fiap.org.es/docs/libroteletrabajo.pdf>.
- WONT Prevención Psicosocial (2003). RED-TT (recursos, emociones y demandas en teletrabajo). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en Teletrabajo. Adaptación para la UNED.

ANEXO 1. Cuestionario sobre Satisfacción y Usabilidad TIC desarrollado para la Web

El cuestionario se divide en cinco bloques del 0 al 4. El **bloque 0** es el bloque de bienvenida. En este primer bloque se explica en qué consiste el formulario que se va a rellenar y se insiste en el anonimato de la prueba y en la validez de todas las respuestas. En el **bloque 1** se recogen los datos sociodemográficos del participante que tienen que ver con la edad, el sexo, el nivel de estudios y los datos referidos al área de conocimiento y al tipo de tareas que realiza la muestra en su lugar de trabajo. El **bloque 2** se ha desarrollado para medir la experiencia de uso de la muestra con respecto a las TIC. Al inicio del bloque se presenta una breve introducción al contenido del mismo y se insiste tanto en la necesidad de sinceridad de las respuestas como en la validez de todas las opciones marcadas. El **bloque 3** del cuestionario comienza con otra breve introducción al mismo. Además, se recuerda que todas las respuestas son correctas y que ninguna es mejor o peor que las demás. Este bloque consta de tres apartados que hacen referencia a las opciones de personalización, ayuda y manejo de ventanas que suelen considerarse como partes fundamentales de un buen diseño de interacción (Shneiderman y Plaisant, 2005). El **bloque 4** se corresponde con el análisis de la variable de Satisfacción. La muestra vuelve a encontrarse una pequeña introducción sobre el objetivo del mismo y cuando ha cumplimentado los datos pasa al **bloque de despedida** en el que se le agradece su participación.



Cuestionario sobre Satisfacción y Usabilidad TIC - Bloque de Bienvenida

0

Pasos a seguir para rellenar el formulario:

Bienvenido/a al formulario desarrollado para llevar a cabo la estimación de la posible relación entre la satisfacción laboral y la usabilidad de las Tecnologías de la Información y de las Comunicación (TIC) que usa en su lugar de trabajo.

Nos gustaría conocer cuál es su experiencia de usuario con las TIC. Además, nos gustaría saber la opinión que usted tiene sobre si las TIC que usa se adaptan a las tareas que realiza en su lugar de trabajo. Le preguntaremos acerca de su conocimiento acerca de las características generales de las TIC que nos posibilitan adaptarlas a nuestras necesidades, si le es posible dicha adaptación según las tareas que usted realiza y si cree que dicha adaptación sería recomendable para la mejor consecución de sus objetivos y para un mejor rendimiento en su lugar de trabajo. Por último, nos gustaría saber si está satisfecho con el uso que hace de las TIC y con el grado de usabilidad de las mismas.

Para ello tendrá que rellenar el presente formulario que consta de cinco bloques diferentes. Está usted, ahora, en el bloque de bienvenida.

Cumplimente los campos de cada uno de los cuatro bloques siguientes con la mayor sinceridad posible. Asegúrese de rellenar todos los campos que aparecen en cada uno de los bloques y recuerde que, una vez que pase de bloque, no podrá volver al anterior.

Es importante que no deje ningún campo en blanco.

Recuerde que todas las respuestas son igual de válidas y que no hay respuestas ni mejores ni peores.

El análisis de los datos obtenidos se realizará sobre el conjunto de los participantes y nunca de forma individualizada.

Los datos de este formulario son anónimos y no se utilizarán con ningún fin distinto al de la investigación.

Usabilidad - Bloque uno - Datos demográficos

1

Con estos datos queremos saber qué tipo de actividades desempeña, con mayor frecuencia, en su lugar de trabajo. Además, deberá cumplimentar datos que tienen que ver con la edad, el sexo, el nivel de estudios alcanzado y el área de conocimiento. No podrá pasar de pantalla si no tiene cumplimentados estos datos. Recuerde que se trata de un formulario anónimo y confidencial.

1. Edad: años

2. Sexo:

Hombre

Mujer

3. Grado académico o nivel de estudios alcanzado (señale el nivel máximo alcanzado):



Educación Básica Obligatoria

Bachillerato o Formación Profesional de Grado Medio

Formación Profesional de Grado Superior

Estudios universitarios de 1º ciclo. Diplomatura o Ingeniería Técnica.

Estudios universitarios de 2º ciclo. Licenciatura, Ingeniería Superior, Arquitectura.

Titulaciones Universitarias de 3º ciclo. Doctorado, Masters, Postgrado, etc.

Otros

4. Área de conocimiento (señale el área de conocimiento en el que se encuadran los estudios que ha realizado):

Estudios generales

Ciencia y Tecnología (Informática, Química, Electrónica, Matemáticas, Ingeniería, etc.)

Letras y Humanidades (Educación, Sociología, Filología, Historia, etc.)

Gestión (Derecho, Económicas, Empresariales, etc.)

Salud (Medicina, Psicología, Enfermería, Veterinaria, etc.)

5. En el desarrollo de un trabajo podemos realizar tareas de tipo "físico", "mental" y/o "social". Señale la opción que más se aproxime al tipo de actividades que usted realiza con mayor frecuencia en su lugar de trabajo:

Tareas físicas (manipular, desplazar, cargar, trasladar, montar, etc.)

Tareas mentales (procesar información o datos, organizar información, desarrollar un plan o proyecto, etc.)

Tareas Sociales (reunirse, mediar, entrevistar, etc.)

Usabilidad - Bloque dos - Datos de la experiencia de usuario

2

Con estos datos nos gustaría saber cual es su experiencia de usuario con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Además, deberá cumplimentar datos que tienen que ver con el tiempo que lleva usted trabajando con las TIC. Recuerde que se trata de un formulario anónimo y confidencial.

1. ¿Cómo ha adquirido los conocimientos sobre el uso y el funcionamiento de las TIC que usa en su lugar de trabajo?:

No he realizado ningún tipo de formación específica.

Durante los estudios de carácter académico (estudios oficiales).

Recibiendo formación a través de la Organización o Administración.

Asistiendo a cursos de formación y/o acreditación por mí cuenta.

2. De la lista que le presentamos a continuación, ¿cuáles son las TIC que utiliza en su lugar de trabajo? (señale todas las opciones que se correspondan con las TIC que usa normalmente):

Ordenador de sobremesa o fijo



Ordenador portátil

PDA

Tablet PC

Pantallas táctiles

Dispositivos de almacenamiento: discos ópticos (CD, DVD, entre otros), memoria Flash, discos duros USB, etc.

Teléfono

Móvil

BlackBerry

Videoconsola

Dispositivos de audio

Cámara web

Cámara fotográfica digital

Navegador GPS

Monitor

Ratón

Teclado

Dispositivos adaptados a personas con necesidades especiales

Impresora

Escáner

Otros dispositivos de digitalización (lector de código de barras, lápiz óptico, etc.)

Manos libres

3. De la lista que le presentamos a continuación, ¿cuáles son las herramientas relacionadas con las TIC que utiliza en su lugar de trabajo? (señale todas las opciones que se correspondan con las herramientas que usa normalmente):

Acceso remoto (VPN, SSH, Telnet)

Transferencias de archivos (FTP)

Correo electrónico (POP, IMAP, SMTP)

Listas de correo (news o grupos de noticias)

VoIP (Skype)

Mensajería instantánea (chats, IRC, ICQ, Yahoo Messenger, Windows Live Messenger, Google Talk, etc.)

Compartición de archivos (P2P)

Intranet



Videoconferencia

Navegadores (Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Konqueror, etc.)

Buscadores (Google, Yahoo!, Baidu, Microsoft, etc.)

Servicios de Banca Electrónica

Servicios de alojamiento web (ISP)

Publicación de contenidos en la web (CMS, Wiki)

Red de área local (LAN)

Herramientas de creación y edición web

Herramientas de edición y transformación de texto

Bases de datos

Hojas de cálculo

Herramientas de imagen y diseño

4. ¿Cuántas horas de su trabajo las dedica a trabajar con las TIC que ha señalado?: (señale la opción más aproximada):

Menos de una hora.

Entre 1 hora y 4 horas.

Entre 4 horas y 8 horas.

Más de ocho horas.

5. ¿Cuántos años lleva trabajando con estas TIC?: (señale la opción más aproximada):

Menos de un año.

Entre 1 año y 4 años.

Entre 4 años y 8 años.

Más de ocho años.

6. ¿Usa o ha usado las TIC marcadas en la lista fuera de su lugar de trabajo?

Nunca

Casi nunca

Raramente

Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

7. De la lista de arriba, enumere un máximo de tres TIC o herramientas que use en su vida diaria:



Usabilidad - Bloque tres - Datos de usabilidad

3

Con estos datos nos gustaría saber cuál es su experiencia de usuario con respecto a cuestiones fundamentales de usabilidad que incorporan las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Además, deberá cumplimentar datos que tienen que ver con cómo cree que mejoraría su conocimiento acerca de dichas opciones relacionadas con la usabilidad de las TIC. Recuerde que se trata de un formulario anónimo y confidencial.

A. OPCIONES DE PERSONALIZACIÓN

Las diferentes aplicaciones y dispositivos que usa en su lugar de trabajo relacionados con las TIC suelen tener incorporadas **opciones de personalización** para que las adecue a sus propias necesidades y a la realización de sus actividades (ajustes del monitor, ajustes del ratón, ajustes en los menús y en las barras de herramientas, ajustes de iconos y de configuración de pantalla, opciones de preferencias, opciones de tamaño de letra, entre otras).

A.1. ¿Puede personalizar usted las aplicaciones y dispositivos en su lugar de trabajo?

- Nada
- Casi nada
- Raramente
- Algunas veces
- Bastante
- Con frecuencia
- Siempre

A.2. ¿Suele personalizar usted las aplicaciones y dispositivos que usa en su lugar de trabajo?

- Nada
- Casi nada
- Raramente
- Algunas veces
- Bastante
- Con frecuencia
- Siempre

A.3. ¿Valora que las aplicaciones y dispositivos que usa en su lugar de trabajo tengan la opción de personalización?

- Nada
- Casi nada
- Raramente
- Algunas veces
- Bastante
- Con frecuencia



Siempre

A.4. ¿Cómo cree que mejoraría su uso de las opciones de personalización de las aplicaciones y dispositivos de trabajo que utiliza?

Mediante formación en TIC.

Mediante entrenamiento en las opciones de personalización.

Mediante la posibilidad de acceder a cambiar dichas opciones por mí mismo sin necesidad de solicitarlo al servicio técnico de la organización.

Mediante la participación en programas de diseño, implantación y adaptación de las TIC al uso particular que yo hago de ellas en mi lugar de trabajo.

B. OPCIONES DE AYUDA

Las diferentes aplicaciones relacionadas con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación que usa en su lugar de trabajo suelen tener incorporadas **opciones de ayuda** para que pueda consultarlas cuando le surgen dudas y/o inconvenientes durante la realización de las actividades que lleva a cabo mediante dichas aplicaciones.

B.1. ¿Puede usted acceder a las opciones de ayuda de las aplicaciones que utiliza en su lugar de trabajo?

Nada

Casi nada

Raramente

Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

B.2. ¿Suele usted acceder a la opción de ayuda de la aplicación que está utilizando cuando le surge alguna duda al respecto?

Nada

Casi nada

Raramente

Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

B.3. ¿Valora que las aplicaciones que usa en su lugar de trabajo tengan opciones de ayuda?

Nada

Casi nada

Raramente



Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

B.4. ¿Cómo cree que mejoraría el uso que usted le da a los manuales de ayuda de las aplicaciones y dispositivos de trabajo que utiliza?

Mediante formación en TIC.

Mediante entrenamiento en el uso de manuales de ayuda.

Mediante la posibilidad de acceder a los manuales de ayuda por mí mismo sin necesidad de solicitarlo al servicio técnico de la organización.

Mediante la posibilidad de adaptar los manuales de ayuda en función de las dudas que me surgen a la hora de realizar las actividades propias en mi lugar de trabajo.

C. MANEJO DE VENTANAS

Las ventanas de las aplicaciones TIC suelen ser manejables. **Se pueden cambiar su apariencia, posición y tamaño en función de las necesidades del usuario.**

C.1. ¿Puede usted manejar las ventanas de las aplicaciones que utiliza en función de las necesidades que le surgen en su lugar de trabajo?

Nada

Casi nada

Raramente

Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

C.2. Cuando le surge alguna necesidad que tiene que ver con el manejo de las ventanas, ¿suele usted cambiar la apariencia, la posición y el tamaño de éstas para adaptar el manejo de las mismas a las necesidades de la actividad que está llevando a cabo?

Nada

Casi nada

Raramente

Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

C.3. ¿Valora que las aplicaciones y dispositivos que usa en su lugar de trabajo tengan la posibilidad de manejar las ventanas según las necesidades de su uso?



Nada

Casi nada

Raramente

Algunas veces

Bastante

Con frecuencia

Siempre

C.4. ¿Cómo cree que mejoraría el uso que usted hace del manejo de las ventanas para adaptarlas a las necesidades que le surgen en la realización de sus actividades laborales?

Mediante formación en TIC.

Mediante entrenamiento en manejo de ventanas.

Mediante la posibilidad de acceder al manejo de ventanas por mí mismo sin necesidad de solicitar la ayuda al servicio técnico de la organización.

Mediante la participación en programas de diseño, implantación y adaptación de las TIC al uso particular que yo hago de ellas en mi lugar de trabajo.

Usabilidad - Bloque cuatro - Satisfacción 4

Con estos datos nos gustaría saber cuál es su satisfacción con respecto a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y con respecto a su trabajo en general. Recuerde que se trata de un formulario anónimo y confidencial.

A la pregunta ¿cómo está de satisfecho/a con...?, conteste utilizando la siguiente escala de caras:

1. ...el uso que realiza de las TIC en su lugar de trabajo? 0 1 2 3 4 5 6

2. ...las actividades que realiza en su lugar de trabajo? 0 1 2 3 4 5 6

3. ...la formación que ha recibido para el uso que hace de las TIC en su lugar de trabajo?
0 1 2 3 4 5 6

4. ...la experiencia con las TIC que usa en su lugar de trabajo? 0 1 2 3 4 5 6

5. ...la posibilidad de acceso que le permite tener la Organización o la Administración al manejo y adaptación de las TIC que usa en su lugar de trabajo? 0 1 2 3 4 5 6

6. ...su participación en la implementación de las TIC en su lugar de trabajo? 0 1 2 3 4 5 6

7. ...su trabajo en general? 0 1 2 3 4 5 6



Usabilidad - Agradecimiento y Saludo

¡Muchas gracias por participar en la investigación! Si está interesado en el análisis de los resultados, pronto estarán disponibles.

Para consultar el cuestionario online en la siguiente URL:

<http://www.comportamiento.info>

(pinchando sobre la opción REALIZAR EL FORMULARIO DE USABILIDAD Y SATISFACCIÓN).