

**EL CUESTIONARIO GENERAL DE AMBIGÜEDAD DE ROL:
UN ESTUDIO DE ALGUNOS ASPECTOS DE VALIDEZ DE
CONSTRUCTO**

** M. D. SANCERNI
J. L. MELIÁ
V. GONZÁLEZ-ROMA
N. MARTÍ
J. F. PRADILLA*

* *MARIA DOLORES
SANCERNI BEITIA*

Dpt. de Psicologia Bàsica, Metodologia, Psicobiologia i
Psicologia Social.
Campus Universitari de Castelló.
Apartat 224, 12080 Castelló.

El objetivo del presente trabajo es aportar evidencia empírica que respalde la validez del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol (Peiró et al., 1987 a) respecto una serie de criterios con los que se esperan determinadas relaciones de acuerdo con los resultados obtenidos en investigaciones precedentes. Tras los análisis realizados, se constata que las relaciones obtenidas van en la línea de las obtenidas en otros estudios, de modo que la ambigüedad de rol tiene una fuerte relación negativa con la satisfacción laboral y la limitación, y una relación positiva con la propensión al abandono de la organización. Se ha encontrado una relación curvilínea con la tensión. Los resultados pueden ser considerados como una validación cruzada en el marco de la validez de constructo del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol.

En contextos organizacionales, la conceptualización de rol más aceptada y utilizada es aquella que lo considera como un conjunto de expectativas acerca de las conductas que debe desempeñar la persona que ocupa un determinado puesto de trabajo (González Romá, 1989). Siendo el rol un conjunto de expectativas, es un concepto de naturaleza social e interpersonal (Meliá, 1988), ya que alguien debe emitir esas expectativas y alguien debe recibirlas.

Las personas que emiten las expectativas sobre la persona focal forman el conjunto de rol y los procesos mediante los cuales el rol es concebido, transmitido, desempeñado y evaluado por el conjunto de rol y la persona focal, forman el episodio de rol.

Así, pues, para desempeñar su rol, la persona focal tiene que recibir del conjunto de rol la información suficiente para saber qué debe hacer, cómo hacerlo y qué efectos tendrá su conducta (Meliá, 1987b). Pero en ocasiones, las expectativas que recibe la persona focal del conjunto de rol no aportan la suficiente información para el desempeño adecuado del rol, lo cual puede provocar una disfunción en el contexto del episodio de rol: la ambigüedad de rol, que tiene lugar cuando las expectativas que recibe la persona focal acerca de su rol, no contienen información suficiente sobre dicho rol y/o esta información es confusa y ambigua. Esto es, la ambigüedad de rol es una disfunción de la comunicación del rol por defecto en la cantidad o claridad de la información (Meliá, 1987b).

Hay dos perspectivas desde las cuales podemos acercarnos a la ambigüedad de rol en función de la conceptualización de la misma. En primer lugar, si se considera la ambigüedad de rol como característica objetiva del ambiente en el que el sujeto desempeña su rol, hablaremos de *ambigüedad de rol objetiva*. En segundo lugar, hablaremos de *ambigüedad de rol subjetiva* si la consideramos como un estado subjetivo de la persona focal que tiene su origen en determinadas condiciones objetivas de su ambiente social previamente percibidas.

El modelo de Kahn et al. (1964) para el estudio del estrés de rol ha servido de marco teórico para muchas investigaciones sobre los correlatos de la ambigüedad de rol. Este modelo hipotetiza, entre otras cosas, la existencia de una conexión entre la experiencia subjetiva de la persona focal y las respuestas que emite. Distintos autores han estudiado esta relación. Los correlatos más utilizados pueden dividirse en cinco bloques (González Romá, 1989):

1. *Variables actitudinales y afectivas.* Aquí se ha estudiado la relación de la ambigüedad de rol con la satisfacción laboral, implicación en el trabajo, compromiso organizacional, propensión al abandono de la organización, sentimiento de felicidad subjetiva, y tensión y ansiedad producida por el desempeño del rol.
2. *Reacciones conductuales de la persona focal:* absentismo y rendimiento.
3. *Reacciones de carácter psicossomático:* fatiga, quejas somáticas, sintomatología física, depresión, irritabilidad, ritmo cardíaco.
4. *Variables relacionadas con el contexto organizacional:* variedad de tareas y habilidad que requiere el puesto, autonomía, retroalimentación de la tarea y los compañeros, tipo de liderazgo, participación en la toma de decisiones, grado de formalización, nivel jerárquico de la persona focal, desempeño de roles limítrofes y tamaño de la organización.
5. *Variables relacionadas con las características individuales de la persona focal:* edad, experiencia, nivel educativo, locus de control, autoestima, necesidad de logro y patrón conductual tipo A.

Sobre las investigaciones de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol, se han realizado dos meta-análisis (Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuller, 1985) que han facilitado la integración de los resultados de distintos estudios. En estos trabajos se observa que gran parte de las relaciones que se encuentran tienen el sentido esperado de acuerdo con el modelo de estrés de Kahn y colaboradores. Así, la ambigüedad de rol se relaciona negativamente con la satisfacción laboral y el desempeño de roles limítrofes, mientras que con el nivel jerárquico, la tensión-ansiedad producida por el desempeño del rol, la propensión al abandono de la organización y el nivel educativo, la relación es positiva. En esta misma dirección han resultado otros trabajos realizados en nuestro contexto sociocultural (Meliá, 1987a; Peiró et al., 1987a; Zurriaga, 1987; Luque, 1988; González Romá, 1989).

El objetivo de este trabajo es aportar evidencia empírica que respalde la validez del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol respecto una serie de criterios con los que se espera determinadas relaciones de acuerdo con los resultados obtenidos en investigaciones precedentes. De esta forma, podremos considerar nuestros hallazgos como una validación cruzada de los resultados de los estudios que hemos mencionado anteriormente en el marco de la validez de constructo de este cuestionario.

METODO

Muestra. Para la realización de este estudio se utilizó una muestra compuesta por 42 trabajadores. La media de edad es de 31 años y el 61'9% son varones. Con relación al nivel educativo, el 42'8% son titulados medios o superiores, el 26'2% tiene estudios de Bachiller, el 19% estudios de Formación Profesional y el 11'9% primarios. Con relación al tamaño de la organización, el 31% trabaja en pequeñas empresas de menos de 25 trabajadores, el 28'6% en pequeñas empresas de entre 26 y 100 trabajadores, el 21'4% en medianas empresas de entre 101 y 500 trabajadores y el 19% en grandes empresas de más de 500 trabajadores.

Instrumentos utilizados. El Cuestionario General de Ambigüedad de Rol (Peiró et al., 1987a) es un instrumento elaborado para medir la ambigüedad que las personas perciben en los ambientes organizacionales donde desempeñan sus roles. Está compuesto por 24 ítems que muestrean un variado conjunto de contenidos y mediante los cuales se pregunta tanto por la cantidad como por la claridad de la información de que dispone la persona acerca de diversos aspectos relevantes de su rol. Los ítems se contestan utilizando una escala de 4 puntos. En la muestra utilizada en este estudio, la consistencia interna fue de 0'95, similar a la obtenida en otros estudios realizados con este cuestionario (Peiró et al. 1987a; Zurriaga, 1987; Luque, 1988; González Romá, 1989).

Para la medición de los correlatos de la ambigüedad de rol se han utilizado los siguientes cuestionarios: Cuestionario de Satisfacción Laboral S 20/23 (Meliá y Peiró, 1988); Cuestionario de Conflicto de Rol (Peiró et al., 1987b); Cuestionario de Tensión de Rol (Meliá et al., 1987); Cuestionario de Propensión al Abandono (González Romá et al., 1990); Job related Tension Scale de Kahn et al. (1964); Anxiety-Stress Questionnaire de House y Rizzo (1972); General Health Questionnaire (Goldberg, 1972) y Escala de Limitroicidad (González Romá et al., 1989).

RESULTADOS

En primer lugar, hemos realizado las correspondientes pruebas t y análisis de varianza para averiguar si existen diferencias significativas en la ambigüedad de rol de los sujetos componentes de la muestra en función de las variables *sexo*, *nivel de estudios* (categorizado de la siguiente forma: 1) primarios; 2) Formación Profesional-1; 3) Formación Profesional-2; 4) Bachiller; 5) Titulados medios; y 6) Titulados superiores), *nivel jerárquico* (categorizado de la siguiente forma: 1) empleado; 2) supervisor; 3) mando intermedio; 4) directivo; 5) alto directivo) y *antigüedad en la empresa* (categorizado como: 1) menos de un mes; 2) entre un mes y un año; 3) entre 1 y 2 años; 4) entre 2 y 5 años; 5) entre 5 y 10 años; 6) más de 10 años). Los resultados muestran una ausencia de diferencias significativas en la ambigüedad de rol de los sujetos en función de estas variables.

En la Tabla 1 se presentan los coeficientes de correlación obtenidos entre la ambigüedad de rol y los distintos correlatos utilizados. Como puede observarse, van en la dirección esperada de acuerdo con trabajos precedentes. Así, la ambigüedad de rol correlaciona negativamente y muy significativamente con la satisfacción laboral y con la escala de limitroicidad organizacional. Por otra parte, la correlación es positiva con la escala de propensión al abandono de la organización, y con la escala Job-Related Tension. También se obtienen correlaciones en la dirección esperada con la escala de Tensión, con la escala de ansiedad de House y Rizzo y con el General Health Questionnaire, aunque estas correlaciones no alcanzan la significación. Además, se obtiene una correlación positiva con la escala de Conflicto de Rol, tal como ocurría en el trabajo pionero de Kahn et al. (1964).

Tabla 1. Coeficientes de correlación entre el cuestionario de Ambigüedad de rol y los cuestionarios utilizados como correlatos.

	Escala de Ambigüedad
Satisfacción Laboral	-.803***
Propensión al Abandono	.423*
Escala de Tensión	.018
Job-Related Tension Scale	.50**
Anxiety-Stress Questionnaire	.045
General Health Questionnaire	-.187
Escala de Limitroicidad	-.626***
Escala de Conflicto Rol	.345
* P < .05; **P < .01 ***P < .001	

Los diagramas de dispersión construidos a partir de los datos nos sugieren la posible falta de linealidad en la relación de la ambigüedad de rol con algunos de los correlatos. Este es el caso de la escala de Tensión, el Anxiety Stress Questionnaire, la escala de Propensión al Abandono y el Job-Related Scale. En los dos últimos cuestionarios, la correlación lineal obtenida es significativa, pero esto no significa que el ajuste lineal sea el mejor posible (Cohen y Cohen, 1983).

Con cada uno de estos cuatro correlatos hemos puesto a prueba si una ecuación polinómica de grado 2 ajusta mejor a los datos que una ecuación de regresión lineal. En cada una de estas ecuaciones, en las que se incluye el componente lineal y el cuadrático de los distintos correlatos predictores, además de comprobar la significación del componente cuadrático, hemos evaluado si el incremento en el porcentaje de varianza explicada entre la ecuación lineal y la ecuación polinómica, es significativo, mediante un estadístico F (Cohen y Cohen, 1983). Los resultados se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2: Resultados obtenidos al aplicar regresión lineal simple, ecuaciones polinómicas de grado 2, y ecuaciones cuadráticas y significación de las diferencias entre los tres ajustes.

VARIABLE	EC. LINEALES		EC. POLINOMICAS			EC. CUADRAT.		COMPARACIONES		
	R ²	β	R ²	β_1	β_2	R ²	β_2	F _{LP}	F _{LC}	F _{PC}
Propensión al Abandono	0'179	0'42*	0'179	0'44	-0'01	0'169	0'41*	0'03	0'37	0'36
Escala de Tensión	0'000	0'01	0'309	-3'64''	3'70''	0'010	0'10	13'41*	0'31	12'98*
Job-Related. Tension Scale	0'250	0'50#	0'267	1'55	-1'06	0'230	0'48	0'69	0'82	1'51
Anxiety Stress Questionnaire	0'002	0'04	0'62	-1'10	1'17	0'009	0'09	1'91	0'21	1'69
En las ecuaciones polinómicas, β_1 corresponde al componente lineal y β_2 al componente cuadrático.										
NIVELES DE SIGNIFICACION: * = 0'01; + = 0'005; # = 0'003; '' = 0'001										

Con relación a la *propensión al abandono*, el porcentaje de varianza de la ambigüedad de rol explicado, es el mismo en el ajuste lineal y en el polinómico, siendo ligeramente menor, aunque significativo, en el ajuste cuadrático. El coeficiente de regresión parcial es significativo en la ecuación lineal, y también en la ecuación cuadrática, pero no lo son los coeficientes de la ecuación polinómica. No existen diferencias significativas entre los tres ajustes. Con estos datos, por razones de simplicidad, parece adecuado inclinarse por una solución lineal.

Como se observa en la Tabla 2, para la *Escala de Tensión* el ajuste lineal es completamente inadecuado, y lo mismo puede decirse del ajuste cuadrático. La ecuación polinómica, además de incrementar sustancialmente el valor del coeficiente de correlación múltiple, presenta ambos coeficientes de regresión parcial estandarizados significativos. La F obtenida al contrastar la ecuación de regresión lineal con la ecuación polinómica de grado 2, es significativa. La F obtenida al contrastar la ecuación polinómica con la cuadrática también es significativa. De acuerdo con estos resultados, el ajuste polinómico de segundo grado es mejor que el lineal y que el cuadrático para explicar la relación entre la ambigüedad de rol y la tensión.

Con la otra medida de tensión, el *Job-Related Tension Scale*, el ajuste lineal parece más adecuado, siendo el coeficiente de regresión parcial significativo. Aunque el porcentaje de varianza de la ambigüedad de rol explicado en la ecuación polinómica es ligeramente superior al explicado en la regresión lineal, sin embargo, la diferencia entre el ajuste lineal y el polinómico no es significativa. El ajuste cuadrático opera casi tan bien como el lineal, no obstante, por razones de parsimonia, parece más adecuado optar por la solución lineal.

Por lo que se refiere al *Anxiety Stress Questionnaire*, ni el ajuste lineal, ni el polinómico, ni el cuadrático son adecuados, aunque los coeficientes de regresión parcial tipificados son mayores (pero no significativos) en la ecuación polinómica. Las Fs obtenidas al contrastar los tres ajustes no resultan significativas.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos podemos extraer una serie de conclusiones acerca de la naturaleza de la relación entre la ambigüedad de rol y los correlatos considerados.

La correlación negativa de la ambigüedad de rol con la *satisfacción laboral* coincide con las obtenidas en los estudios revisados, en los que suele interpretarse este resultado indicando que la satisfacción es un efecto del conflicto y de la ambigüedad de rol, tal como se desprende del modelo de estrés de Kahn y colaboradores, de modo que niveles elevados de ambigüedad de rol tienen como efecto una reducción en la satisfacción laboral. Esta interpretación causal se ampara en algunos estudios de modelos causales (Peiró et. al., 1984; Meliá; 1987a; González Romá, 1989). La relación entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral puede representarse adecuadamente por un ajuste lineal, apareciendo relaciones de signo negativo de moderadas a fuertes ($r = -.80$).

Con relación a la *propensión al abandono*, la correlación positiva y significativa que hemos encontrado ($r = .42$) es acorde con el sentido de la relación sugerido por la literatura. Jackson y Schuler (1985) explican que si el conflicto y la ambigüedad de rol son demasiado intensos, los empleados buscarán situaciones (empleos) alternativas que sean menos incómodas. Hemos puesto a prueba si un ajuste no lineal resultaría más adecuado para describir la relación entre ambigüedad de rol y propensión al abandono. Los resultados muestran que un polinomio de segundo grado resulta inadecuado para describir esta relación y que, si bien una función cuadrática obtiene un ajuste estadísticamente significativo, no lo hace en mayor medida que una función lineal. Por ello, optamos por un ajuste lineal para explicar la relación entre ambigüedad de rol y propensión al abandono. El tratamiento lineal de esta relación ha sido tradicional en la literatura. Las relaciones lineales que se han obtenido en la investigación anterior en nuestro contexto cultural no son elevadas en ningún caso, llegando a variar su signo. Así, Meliá (1987) y Zurriaga (1987) obtienen correlaciones negativas débiles (-0.09 y -0.10), respectivamente), mientras que Peiró et al. (1985) y González Romá (1989) obtienen correlaciones positivas débiles (0.07 y 0.11 , respectivamente). Quizás estos resultados contradictorios sugieren deficiencias en la medición de la propensión al abandono en aquellos trabajos, o bien que terceras variables, como por ejemplo el tipo de rol, el grado de autonomía o el nivel jerárquico, pueden tener una incidencia sobre esta relación.

En cuanto a la relación de la ambigüedad de rol con la *tensión*, no hemos obtenido una correlación significativa ($r = .01$), sugiriendo el diagrama de dispersión una posible relación no lineal de estas variables. Al calcular una ecuación polinómica de grado 2, hemos obtenido que el porcentaje de varianza de la ambigüedad de rol explicada a partir de la tensión se incrementa desde 0% (ajuste lineal) hasta el 30.9%. La diferencia entre el ajuste lineal y el de un polinomio de segundo grado es significativa estadísticamente. Por otro lado, el ajuste

de una función cuadrática resultó casi tan inadecuado como el ajuste lineal. De este modo, la relación entre estas dos variables parece poder representarse más adecuadamente con un polinomio completo de segundo grado. Este resultado indica que en los niveles más bajos y más altos de ambigüedad de rol, la tensión es menor, mientras que en los niveles medios la tensión es mayor.

Warr (1986) ha presentado un modelo sobre ciertas características laborales y su impacto sobre la salud mental, que establece una analogía con el funcionamiento de ciertas vitaminas en la salud física. De este modo, hay vitaminas que son tóxicas cuando se ingieren en mayor cantidad de la necesaria, ya que la asociación entre incremento de ciertas vitaminas ingeridas y salud física deviene negativa después de cierto punto. Esta relación puede verse en un diagrama como una curva o parábola invertida. Este «modelo vitamínico» puede ser utilizado para explicar la relación de la ambigüedad de rol con la tensión. Así, a partir de cierto nivel de ambigüedad ésta actuaría como una vitamina con «efecto de disminución», de modo que reduciría la tensión.

Otras investigaciones que han tratado la relación de la ambigüedad de rol con la tensión han obtenido resultados contradictorios. En el trabajo de Meliá (1987a) la correlación lineal entre la ambigüedad de rol y la tensión fue 0'08, similar a la obtenida por Peiró et al., (1985); González Romá (1989) obtiene una correlación también muy reducida, pero de signo contrario (-0,02); y Zurriaga (1987) obtiene una correlación también negativa, pero más elevada (-0'20). De acuerdo con el modelo vitamínico anterior, estos pueden ser debidos a los niveles de ambigüedad de rol existentes en las muestras utilizadas. Así, puede encontrarse una relación lineal si el nivel de ambigüedad de la muestra es reducido o muy grande, mientras que cuando todos los niveles de ambigüedad están recogidos en la muestra, la relación puede ser curvilínea.

Respecto al criterio *Job-Related Tension Scale* hemos encontrado una relación ($r = .0'50$) que puede describirse como lineal, -aunque también es posible un ajuste cuadrático,- que es consistente con el conjunto de resultados previos, y que debe interpretarse en el marco de la anterior discusión acerca de la linealidad- curvilínealidad de la relación entre la ambigüedad de rol y el constructo tensión.

Por último, las otras dos medidas afectivas utilizadas, *Anxiety-Stress Questionnaire* y *General Health Questionnaire*, no se relacionan significativamente con la ambigüedad de rol. El diagrama de dispersión sugirió la posible existencia de una relación curvilínea entre el Anxiety-Stress Questionnaire y el Cuestionario de Ambigüedad de rol, sin embargo, los diversos análisis efectuados no han permitido hallar un ajuste adecuado. En el caso del General Health Questionnaire hemos hallado una débil correlación de -0'18, cuyo signo indica que a mayor nivel de ambigüedad de rol peor salud general.

Hemos obtenido una correlación negativa y significativa con la *Escala de Limiticidad Organizacional*. Este tipo de relación ha sido explicada por Fisher y Gitelson (1983) hipotetizando que «los individuos que representan a su

unidad frente a personas externas a la misma son objeto de un gran nivel de emisión de rol. Ambos, los miembros de la unidad y las personas externas a la misma, tienen interés en que el individuo 'conector' sea claramente consciente de sus deseos y expectativas. De este modo, la ambigüedad de rol sería baja».

Messick (1975) ha señalado que la validación de constructo es un proceso por medio del cual se acumulan evidencias sobre relaciones teóricamente importantes que apoyan una determinada inferencia o interpretación de las puntuaciones. En este trabajo hemos presentado datos que pueden incluirse en el proceso de acumulación de evidencia sobre las relaciones entre el cuestionario de Ambigüedad de Rol y otras variables, contribuyendo al proceso de validación de constructo del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol.

REFERENCIAS

- COHEN, J. y COHEN, P. (1983): *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*. Segunda edición. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers. Hillsdale, New Jersey.
- FISHER, C.D. and GITELSON, R. (1983): A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, 2, 320-333.
- GOLDBERG, D. (1972): *The detection of Psychiatric illness by questionnaire*. London: Oxford University Press.
- GONZÁLEZ ROMÁ, V. (1989): *Un modelo causal de los antecedentes y efectos del estrés de rol*. Tesis Doctoral. Universitat de València.
- GONZÁLEZ ROMÁ, V.; Sancerni, M.D.; Meliá, J.L.; Tomás, J.M. y Oliver, A. (1989): Una escala de limitrocidad organizacional (ELO). *II Conferencia Española de Biometría*. Segovia. Septiembre.
- GONZÁLEZ ROMÁ, V.; Meliá, J.L.; Sancerni, M.D.; Meri, S. y Espejo, B. (1990): Propiedades psicométricas y análisis factorial confirmatorio de una escala para medir la propensión al abandono del trabajo y de la organización. *III Congreso Nacional de Psicología Social*. Santiago.
- HOUSE, R.J. and RIZZO, J.R. (1972): Role Conflict and Ambiguity as critical variables in a model of organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- JACKSON, S.E. and SCHULER, R.S. (1985): *A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16-78.
- Kahn, R.L.; Wolfe, D.M.; Quinn, R.P.; Snoek, J.D. and Rosenthal, R.A. (1964): *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York. Wiley.
- LUQUE, O. (1988): *Un estudi sobre els efectes de l'estrés de rol sobre la satisfacció professional en organitzacions socio-educatives*. Tesis Doctoral. Universitat de València.
- MELIÁ, J.L. (1987a): *El conflicto y la ambigüedad de rol en organizaciones laborales: un estudio de variables moduladoras*. Tesis Doctoral. Universitat de València.
- MELIÁ, J.L. (1987b): Clasificación de las disfunciones de rol en contextos organizacionales. *Mi-l-lars*, 12, 23-34.
- MELIÁ, J.L. (1988): *El concepto de rol*. Universidad de Barcelona. Mimeo.
- MELIÁ, J.L. y Peiró, J.M. (1988): La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*.
- MELIÁ, J.L.; Peiró, J.M.; Zornoza, A.; Sanz, M.J.; Morte, M.P. y Zurriaga, R. (1987): Una escala para la evaluación de la tensión de rol: estructura factorial, fiabilidad y validez. *II Congreso Nacional de Evaluación Psicológica*. Madrid.
- MESSICK, S. (1975): The Standard Problem: Meaning and Values in Measurement and Evaluation. *American Psychologist*, 30, 955-966.
- PEIRÓ, J.M.; Meliá, J.L. y González Romá, V. (1985): La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo*, 305-333. Tarrasa.
- PEIRÓ, J.M.; Meliá, J.L.; Torres, M.A. y Zurriaga, R. (1987a): La medida de la experiencia de la ambigüedad en el desempeño de roles: el Cuestionario General de Ambigüedad de Rol en Ambientes Organizacionales. *Evaluación Psicológica/Psychological Assessment*, 3, 27-53.
- PEIRÓ, J.M.; Meliá, J.L.; Zacarés, I. y González Romá, V. (1987b): La medida de la experiencia del estrés en el desempeño de roles en organizaciones: el Cuestionario de Conflicto de Rol. *Evaluación Psicológica/Psychological Assessment*, 3.
- WARR, P. (1986): A Vitaminic Model of Jobs and Mental Health. En G. Debus y H.W. Schreff (Eds.): *The Psychology of work and Organization*. North-Holland. Amsterdam.
- ZURRIAGA, R. (1987): *El desempeño de rol de las enfermeras en organizaciones hospitalarias: aspectos psicosociales*. Tesis Doctoral. Universitat de València.