

UNIVERSITAT DE VALENCIA

FACULTAT DE PSICOLOGIA



**UN MODELO CAUSAL
DE LOS ANTECEDENTES Y EFECTOS
DEL ESTRES DE ROL.**

TESIS DOCTORAL

Presentada por:

VICENTE-D. GONZALEZ ROMA

Dirigida por:

Dr. JOSE M^a PEIRO SILLA

Catedrático de Psicología Social

DR. JUAN LUIS CHORRO GASCO

Profesor Titular de Metodología.

Valencia, Julio de 1989.



UMI Number: U607327

All rights reserved

INFORMATION TO ALL USERS

The quality of this reproduction is dependent upon the quality of the copy submitted.

In the unlikely event that the author did not send a complete manuscript and there are missing pages, these will be noted. Also, if material had to be removed, a note will indicate the deletion.



UMI U607327

Published by ProQuest LLC 2014. Copyright in the Dissertation held by the Author.
Microform Edition © ProQuest LLC.

All rights reserved. This work is protected against
unauthorized copying under Title 17, United States Code.



ProQuest LLC
789 East Eisenhower Parkway
P.O. Box 1346
Ann Arbor, MI 48106-1346

UNIVERSIDAD DE VALENCIA
FACULTAD DE PSICOLOGIA
BIBLIOTECA
Reg de Entrada nº 2807
Fecha: 7-9-89
Signatura F. 117-224

BID T 1124

D. 472760

L. 472767

A mis padres,
aunque nunca será
suficiente.

AGRADECIMIENTOS

En la realización del trabajo que presentamos han colaborado y participado de manera diversa distintas personas a las que quiero expresar mi gratitud.

En primer lugar, quiero agradecer a los directores de esta Tesis Doctoral, D. José M^a Peiró Silla y D. Juan Luís Chorro Gascó, el trabajo que han realizado. Sus orientaciones y sugerencias han facilitado mi aprendizaje y han provocado reflexiones valiosísimas.

En segundo lugar, las investigaciones previas sobre el estrés de rol realizadas por miembros del equipo de investigación que dirige el Prof. Peiró me han ofrecido múltiples puntos de referencia que han facilitado mi trabajo. La colaboración que me han dispensado merece toda mi gratitud.

Por último, deseo agradecer a mi familia la paciencia que han tenido mientras realizaba este trabajo. Han sabido dispensar el poco tiempo que les he dedicado durante ese tiempo, han mostrado su confianza en mí, y me han animado en todo momento.

A todos ellos, gracias.

INDICE

CAPITULO 1. MARCO TEORICO Y REVISION DE LA LITERATURA. EL PROCESO DE ELABORACION DE ROLES Y SUS DISFUNCIONES.....	1
1.1. INTRODUCCION.....	2
1.2 EL CONCEPTO DE ROL.	3
1.3. EL CONJUNTO DE ROL.....	13
1.4. EL EPISODIO DE ROL: UN PROCESO DE EMISION DE EXPECTATIVAS Y ELABORACION DE ROLES.....	24
1.4.1. El modelo de adopción de roles.....	25
1.4.2. El modelo de elaboración de roles.....	36
1.5. DISFUNCIONES EN EL EPISODIO DE ROL: EL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL.	51
1.5.1. El conflicto de rol.....	52
1.5.2. La ambigüedad de rol.....	70
1.5.3. El conflicto y la ambigüedad de rol en los modelos de estrés y de episodio de rol.....	78
1.5.4. Los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol.....	97
1.5.5. Los modelos causales multivariados acerca de los antecedentes y efectos del conflicto y la ambigüedad de rol.	154
1.6. RESUMEN.	211
CAPITULO 2. OBJETIVOS Y METODOLOGIA.....	212
2.1. INTRODUCCION.....	213
2.2. OBJETIVOS GENERALES.....	214
2.3. HIPOTESIS.....	215
2.4. DISEÑO.....	228
2.4.1. El "path-analysis": una técnica para evaluar modelos causales.....	228
2.4.1.1. Las técnicas de modelado causal en las Ciencias Sociales.....	228
2.4.1.2. El "path-analysis": fundamentos.....	233
2.4.1.3. Estimación de los efectos implicados en el modelo causal.....	237
2.4.1.4. Evaluación de un modelo causal.....	241
2.5. VARIABLES CONSIDERADAS EN EL ESTUDIO.....	252
2.5.1. Variables demográficas.....	252
2.5.2. Variables organizacionales.....	252
2.5.3. Variables referidas al conjunto de rol.....	253
2.5.4. Variables psicológicas.....	255
2.6. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA.....	255
2.7. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS.....	261

2.8. DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE PERSONAS	
FOCALES.....	263
2.9. RESUMEN.	269
APENDICE.	270
- Bateria "R".	

CAPITULO 3. EL ESTRES DE ROL Y SUS	
HIPOTETICOS ANTECEDENTES Y	
CONSECUENCIAS. ASPECTOS DESCRIPTIVOS.....	289
3.1. INTRODUCCION.....	290
3.2. LOS HIPOTETICOS ANTECEDENTES DEL	
CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL. ASPECTOS	
DESCRIPTIVOS.	291
3.2.1. Antecedentes estructurales.....	292
3.2.1.1. Antecedentes estructurales relativos al	
puesto de trabajo.....	293
3.2.1.2. Antecedentes estructurales relativos al	
conjunto	
de rol.	294
3.2.2. Antecedentes relacionales.....	311
3.3. EL ESTRES DE ROL. ASPECTOS	
DESCRIPTIVOS.	316
3.3.1. El conflicto de rol.	317
3.3.1.1. Niveles de conflicto de rol en la muestra.	318
3.3.1.2. Matriz de correlaciones entre los ítems.	221
3.3.1.3. Estructura factorial del Cuestionario de	
Conflicto de rol.	324
3.3.1.4. Análisis comparativo de la estructura	
factorial del Cuestionario de Conflicto de Rol.....	331
3.3.1.5. Fiabilidad del cuestionario.	334
3.3.1.6. Los factores del Cuestionario de Conflicto de	
Rol en la muestra.	335
3.3.2. La ambigüedad de rol.	338
3.3.2.1. Niveles de ambigüedad de rol en la muestra.	338
3.3.2.2. Matriz de correlaciones entre los ítems.	342
3.3.2.3. Estructura factorial del Cuestionario General	
de Ambigüedad de Rol.	345
3.3.2.4. Análisis comparativo de la estructura	
factorial del Cuestionario General de Ambigüedad de	
Rol.....	351
3.3.2.5. Fiabilidad del cuestionario.	356
3.3.2.6. Los factores del Cuestionario General de	
Ambigüedad de Rol en la muestra.	357
3.4. LAS HIPOTETICAS CONSECUENCIAS DEL	
CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL. ASPECTOS	
DESCRIPTIVOS.	359
3.4.1. Tensión experimentada por las personas	
focales.....	360

3.4.2. La satisfacción laboral.	361
3.4.2.1. Niveles de satisfacción laboral en la muestra.	362
3.4.2.2. Matriz de correlaciones entre los ítems.	366
3.4.2.3. Estructura factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.	369
3.4.2.4. Análisis comparativo de la estructura factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.	376
3.4.2.5. Fiabilidad del cuestionario.	380
3.4.2.6. Los factores del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 en la muestra.	381
3.4.3. La propensión al abandono.	383
3.5. RESUMEN.	386

CAPITULO 4. EL ESTRES DE ROL Y SUS HIPOTETICOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS. ANALISIS CORRELACIONAL.391

4.1. INTRODUCCION.	392
4.2. CORRELACIONES DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICOS ANTECEDENTES.	393
4.3. CORRELACIONES DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICAS CONSECUENCIAS.	397
4.4. CORRELACIONES DE LOS FACTORES DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICOS ANTECEDENTES.	403
4.4.1. Correlaciones de los factores de conflicto de rol con sus hipotéticos antecedentes.	403
4.4.2. Correlaciones de los factores de ambigüedad de rol con sus hipotéticos antecedentes.	407
4.5. CORRELACIONES DE LOS FACTORES DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICAS CONSECUENCIAS.	409
4.5.1. Correlaciones de los factores de conflicto de rol con sus hipotéticas consecuencias.	409
4.5.2. Correlaciones de los factores de ambigüedad de rol con sus hipotéticas consecuencias.	412
4.6. RESUMEN Y CONCLUSIONES.	415

CAPITULO 5. TEST DEL MODELO CAUSAL PROPUESTO SOBRE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRES DE ROL.418

5.1. INTRODUCCION.	419
5.2. TEST DEL MODELO CAUSAL PROPUESTO.	420
5.2.1. Coeficientes path obtenidos.	420
5.2.2. Evaluación de la bondad de ajuste del modelo.	429
5.2.3. Conclusiones.	433

5.3. UN MODELO CAUSAL REVISADO ACERCA DE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRES DE ROL.....	433
5.3.1. Presentación y justificación del modelo revisado.....	433
5.3.2. Coeficientes path obtenidos.....	439
5.3.3. Evaluación de la bondad de ajuste del modelo causal revisado.....	444
5.3.4. Conclusiones.....	446
5.4. UN SEGUNDO MODELO CAUSAL REVISADO ACERCA DE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRES DE ROL.....	447
5.4.1. Presentación y coeficientes obtenidos.....	447
5.4.2. Evaluación de la bondad de ajuste del segundo modelo causal revisado.....	453
5.4.3. Comparación entre los dos modelo revisados.....	454
5.4.4. Conclusiones.....	455
5.5. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	456
APENDICE.....	463
- ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO CAUSAL INICIAL.....	464
- ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO CAUSAL INICIAL.....	470
- ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO-1.....	471
- ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO-2.....	473
- ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO REVISADO-2.....	474

CAPITULO 6. ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DE LOS TIPOS DEFINIDOS DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL.....	476
6.1. INTRODUCCION.....	477
6.2. MODELO PROPUESTO.....	479
6.3. CONTRASTACION EMPIRICA DEL MODELO PROPUESTO.....	482
6.4. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	503
APENDICE.....	508
- ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO CAUSAL ACERCA DE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DE LOS TIPOS DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL.....	509
- ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS COEFICIENTES INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO 1.....	516
- ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS COEFICIENTES INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO 2.....	518
- ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO REVISADO 2.....	519

CAPITULO 7. CONCLUSIONES GENERALES.....	526
BIBLIOGRAFIA	565

Capítulo 1.

CAPITULO 1.

**MARCO TEORICO Y REVISION DE LA
LITERATURA. EL PROCESO DE
ELABORACION DE ROLES Y SUS
DISFUNCIONES.**

Capítulo 1.

1.1. INTRODUCCION.

El título del presente trabajo indica que se va a estudiar un modelo causal acerca de los determinantes y las consecuencias del estrés de rol, más concretamente, del conflicto y la ambigüedad de rol. Estos han sido conceptualizados como disfunciones del proceso de elaboración de roles, cuyo ciclo básico es denominado con el nombre de episodio de rol. Para comprender el papel distorsionador que el conflicto y la ambigüedad de rol pueden jugar en el mencionado proceso, convendrá conocer previamente cuáles son los modelos teóricos que han intentado explicar su desarrollo. Ello hace

Capítulo 1.

necesario que tengamos que dedicar un espacio a dos conceptos básicos en este contexto: rol y conjunto de rol. Una vez cubiertas estas tareas podremos precisar el papel que el conflicto y la ambigüedad de rol juegan en los procesos de definición y elaboración de roles. Puesto que el conflicto y la ambigüedad de rol son formas de estrés, también veremos cómo pueden ser ubicados en los modelos pertinentes sobre los procesos de estrés en las organizaciones. Tras esta contextualización revisaremos los resultados más relevantes que ha ofrecido la investigación acerca de los correlatos del estrés de rol y de los modelos causales multivariados sobre sus antecedentes y consecuencias.

1.2 EL CONCEPTO DE ROL.

El concepto de rol ha sido crucial en la investigación sobre la conducta organizacional (Roos y Starke, 1980; Naylor et al., 1980), sobre todo desde que Kahn y sus colaboradores publicaran en 1964 sus estudios acerca del estrés en las organizaciones. Sobre el campo concreto de la investigación sobre el estrés el impacto de la teoría del rol ha sido enorme y con plena vigencia tal como parece derivarse de las palabras de Van Sell et al. (1981), quienes afirman que "en los últimos años ha habido un incremento en el uso de la teoría del rol para describir y explicar el estrés de los miembros de las organizaciones".

Diversos autores han ofrecido conceptualizaciones del término rol. Para Linton (1936), "un rol es el aspecto dinámico de un estatus". Parsons (1951), desde una perspectiva explícitamente más conductual, señala que un rol consiste en un patrón de conductas asociadas a unas determinadas personas dentro de la estructura de la sociedad. Kirkpatrick y Caplow (1945) comparten esta aproximación ya que consideran un rol básicamente como un patrón de conductas. Y Neiman y Hughes (1951-1952) afirman que "la conducta humana no puede ser explicada o descrita por el uso de

Capítulo 1.

rasgos u otros conceptos atomizados, debe ser vista desde la estructura de patrones de conducta organizados", esto es, desde los roles.

Desde otra aproximación cualitativamente distinta que subraya los aspectos normativos implicados en los roles, Duvall (1946) destaca que el contenido de éstos son normas sociales transmitidas a través de los procesos de socialización, y Komarovsky (1946) condidera que un rol está culturalmente definido por las normas sociales que determinan la acción recíproca. A este respecto, hay que señalar que Merton (1957) ubica al rol en un contexto dinámico de interacción social, que es el marco donde se puede captar el significado pleno de los roles, tal como veremos posteriormente.

Si bien algunas de las conceptualizaciones hasta ahora expuestas tienen un carácter fundamentalmente sociológico, en ellas ya se pueden apreciar algunos de los aspectos que serán retomados más tarde por los autores con una orientación más psicológica. Así pues, podemos apreciar que el concepto de rol en sus primeras formulaciones alude a: 1) un patrón de conductas, 2) que parecen responder a un conjunto de normas, 3) que son transmitidas, 4) en un contexto de interacción social.

Desde una perspectiva psicosocial desarrollada en el área de la Psicología de las Organizaciones, Kahn y sus colaboradores (1964) consideran que "asociado a cada puesto de trabajo hay un conjunto de actividades, que son definidas como conductas potenciales. Estas actividades constituyen el rol a desempeñar, al menos aproximadamente, por cualquier persona que ocupe ese puesto". Sin embargo, "el punto crucial" radica en que "las actividades que definen un rol consisten en las expectativas" emitidas por determinadas personas con las que interactúa el individuo que desempeña ese rol (Kahn y French, 1970), personas que constituyen

Capítulo 1.

su conjunto de rol (concepto del que nos ocuparemos en un apartado posterior). Por ello, en formulaciones posteriores se matiza que las conductas comprendidas en un rol son conductas esperadas que responden a determinadas expectativas (Katz y Kahn, 1978).

La introducción del concepto de expectativas de rol -cuyo antecedente más inmediato puede encontrarse en las normas sociales de las que hablaban Duvall (1946) y Komarovsky (1946)- ha jugado un papel muy relevante a la hora de desarrollar las dimensiones relacionales del concepto de rol. Kahn y sus colaboradores (1964) entienden por expectativas de rol el conjunto de prescripciones y proscripciones que mantienen sobre la persona que ocupa un determinado puesto los miembros de su conjunto de rol. Asimismo, la conceptualización de rol como conjunto de expectativas ha sido asumida por una buena parte de los investigadores que se han preocupado de estudiar diversos aspectos de la conducta organizacional (Van Sell et al., 1981).

Ante este panorama conceptual, Roos y Starke (1980) han ofrecido una categorización acerca de las diversas definiciones ofrecidas. Para estos autores los roles han sido definidos como:

1. patrones culturales normativos (Linton, 1936; Znaniecki, 1940);
2. el conjunto de expectativas que mantienen aquéllos que interactúan con los individuos que ocupan unas determinadas posiciones (Gross et al., 1958; Parsons y Shils, 1951; Sargent, 1951); y
3. la conducta actual de los ocupantes de esas posiciones (Davis, 1949; Sarbin, 1954; Slater, 1965).

Capítulo 1.

Entre las definiciones que se incluirían en la primera categoría, Roos y Starke destacan la que propone Linton. Para este autor, el concepto de rol subraya las "actitudes, valores y conductas adscritas por la sociedad a todos y cada uno de los individuos que ocupan un determinado estatus" (Linton, 1945). Las formulaciones del concepto de rol ofrecidas por Kahn y colaboradores (Kahn et al. 1964; Kahn y French, 1970; Katz y Kahn, 1978) encajan en el segundo tipo de definiciones. En este caso, un rol alude básicamente a un conjunto de expectativas elaboradas y emitidas por determinadas personas del entorno del ocupante de un puesto, y que contribuyen a definir las actividades a realizar por éste. Por último, entre las conceptualizaciones pertenecientes a la tercera categoría hallamos la ofrecida por Sarbin (1954), para quien un rol es "una secuencia estructurada de acciones o actos aprendidos, realizados por una persona en una situación de interacción". Asimismo, Slater (1965) indica que un rol es "un sistema de items de conducta interpersonal". Y Davis (1957) señala que rol hace referencia al modo en que una persona se comporta al cumplir los requisitos de su posición. Como se puede constatar, aquí el referente inmediato son las conductas reales que realiza la persona que desempeña un rol, si bien en algunos casos (Davis, 1957) puede apreciarse cierta conexión con las definiciones de la segunda categoría, pues según el mencionado autor los comportamientos a los que se refiere el concepto de rol responden a ciertos requisitos.

Naylor et al. (1980), con la intención de señalar algunas de las características diferenciadoras que se pueden apreciar entre las categorías establecidas, puntualizan que las dos primeras aluden a conductas prescritas o esperadas, mientras que la tercera, obviamente, se refiere a conductas actuales. "Además, la primera categoría de definiciones refleja una perspectiva sociológica orientada hacia el grupo, mientras que la segunda se centra en el individuo. La tercera no sólo pasa de las conductas esperadas a las actuales, sino que las refiere a individuos específicos o a grupos o a

Capítulo 1.

clases de individuos" (Naylor et al., 1980), es decir, a aquéllos que ocupan unas posiciones determinadas, bien en la sociedad o en una organización.

Tal como señalan los autores anteriormente citados, en la literatura de carácter psicológico es más frecuente encontrar definiciones que encajan en la segunda categoría de definiciones establecida por Roos y Starke (1980). Así, por ejemplo, Van Sell y colaboradores (1981) indican que "dentro de un contexto organizacional, el término rol puede ser definido como un conjunto de expectativas aplicadas al ocupante de una posición particular por el mismo ocupante y por los emisores de rol dentro y fuera de los límites organizacionales". Y Argyle, Furnham y Graham (1981) señalan que "un rol es un patrón de conductas asociadas con, o esperadas de, las personas que ocupan una determinada posición". Además, para Naylor et al. (1980) este tipo de definiciones de rol tiene el atractivo de permitir enfatizar los precursores cognitivos de los actos individuales en contextos organizacionales.

Sin embargo, no hay que olvidar que el concepto de rol como conjunto de expectativas implica una clara referencia a determinados aspectos conductuales, pues se trata de expectativas referidas al patrón de conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Con todo, parece conveniente distinguir entre los conceptos de rol y conducta de rol. Newcomb (1951) propuso el concepto de conducta de rol para referirse al desempeño real de los sujetos en sus respectivos roles. Estos son hasta cierto punto independientes de las personas concretas que los desempeñan. Kahn et al. (1964) señalan que "en una medida considerable las expectativas de rol sostenidas por los miembros del conjunto de rol están determinadas por un contexto organizacional más amplio", a través de la estructura organizacional, la especialización funcional y la división del trabajo, y el sistema de recompensas formal; y por lo tanto, permanecen invariantes aunque

Capítulo 1.

un determinado rol sea ocupado en un periodo de tiempo definido por diferentes personas. Pero a pesar de esa relativa independencia, los roles sólo toman forma observable cuando son desempeñados por personas concretas y son transducidos a conducta de rol. Kahn et al. (1964) asignan dos notas definitorias al concepto de conducta de rol:

1. se trata de conductas relevantes para el sistema del que forma parte el rol y el puesto de trabajo, aunque no necesariamente congruentes con las expectativas que contribuyen a definir el rol en cuestión; y
2. son conductas realizadas por una persona aceptada como miembro del sistema por los demás componentes del mismo.

Como señala Peiró (1983-84), ambas notas son condiciones necesarias y suficientes para considerar a una conducta como conducta de rol, pero por separado ninguna de ellas es suficiente. Parece oportuno destacar que en algunos casos -tal como veremos en el apartado dedicado al proceso de elaboración de roles o episodio de rol- la conducta de rol puede no responder o acomodarse a las expectativas que configuran un determinado rol, motivo por el que puede adquirir gran relevancia para los emisores de esas expectativas y que forman parte del mismo sistema donde se incluye al ocupante del rol o persona focal. Esta es la persona que en un momento determinado ocupa un rol (focal) que está siendo objeto de estudio (Kahn et al., 1964).

Por su parte, Peiró y Meliá (1986) definen la conducta de rol como "el conjunto de actividades recurrentes, estructuradas en hábitos jerárquicos, y sus correlatos subjetivos asociados, realizados por el ocupante del rol o persona focal. Dicho de otra forma, las conductas de rol son hábitos impersonales -en tanto que podrían ser desempeñados por distintas personas- necesariamente

Capítulo 1.

personalizados en su desempeño....". En esta definición, los autores citados señalan que incluso las conductas de rol son relativamente independientes de la persona que ocupe un determinado rol, pues sea quien fuere esta persona, estaría sometida a expectativas que demandarían de ella la realización de un conjunto de conductas específicas. Conductas que, por otra parte, sólo son visibles cuando son ejecutadas por la persona focal que ocupa el rol en cuestión en un momento concreto.

Poniendo de relieve la complementariedad existente entre los conceptos de rol y conducta de rol, Peiró y Meliá (1986) definen el primero de ellos como "un conjunto de prescripciones y proscipciones acerca de las actividades recurrentes a desempeñar en un determinado puesto, emitidas por las personas para las que resultan relevantes esas actividades". En general, podemos afirmar con Peiró (1983-84) que las tres notas caracterísitcas que presenta el concepto de rol tal como es entendido por una buena parte de los investigadores que realizan su trabajo en el área de la Psicología de las Organizaciones, son las siguientes:

1. un rol implica patrones de comportamiento;
2. que responden a determinadas expectativas; y
3. y que están asociados a una determinada posición o puesto de trabajo, por lo que se esperan de los ocupantes de dichos puestos.

Como apuntábamos anteriormente, "el punto crucial" radica en que las actividades que definen y conforman un rol responden a un conjunto determinado de expectativas (Kahn y French, 1970).

Algunos autores, tomando como punto de partida esta base conceptual, han ofrecido algunas aportaciones originales. Tal es el caso de Naylor et al. (1980), que proponen una redefinición del

Capítulo 1.

concepto de rol con el propósito de que sea posible considerar las dimensiones cuantitativas de las conductas esperadas que configuran los roles. Es claro que dichas conductas pueden ser definidas cualitativamente (¿qué conducta?) y cuantitativamente (¿qué cantidad de esa conducta?), por lo que es de suponer que las expectativas que son emitidas hacia una determinada persona focal hacen referencia a ambas dimensiones conductuales. Sin embargo, Naylor et al. (1980), señalan que "la descripción de roles como conjuntos de conductas esperadas no refleja lo que es realmente esperado" ya que no se hace referencia a especificaciones conductuales de carácter cuantitativo. Y es aquí donde encuentran sentido sus aportaciones.

Comienzan definiendo la conducta como un conjunto de productos. Estos no son más que "aquellas cosas creadas por la realización de un acto particular o un proceso conductual" (Naylor et al., 1980). Los productos son considerados como una unidad básica para medir la conducta, apoyándose en que, "fenomenológicamente, la gente mide las conductas en función de los productos creados por éstas". Así pues, desde esta perspectiva, se considera que los roles más que implicar patrones de conducta, implican patrones de productos (Naylor et al., 1980). Los productos relevantes para un determinado rol serán aquéllos que sean "evaluados por la persona focal u otra persona específica". Por lo que "la relevancia de un producto puede ser definida en términos de la relación de contingencia existente entre el producto particular y la evaluación hecha por un observador, que puede ser la propia persona focal u otra persona" (Naylor et al., 1980).

Tras definir un criterio que permite concretar qué productos son relevantes para un determinado rol, Naylor et al. (1980) señalan que "la contingencia producto-evaluación representa el grado de asociación entre las cantidades de un producto y los juicios sobre el valor de ese producto tal como es percibido por el

Capítulo 1.

evaluador". Los citados autores proponen que "el observador asocia cantidades de productos con evaluaciones acerca de la adecuación de la ejecución de la persona focal". Es decir, las personas para las que las conductas de la persona focal son relevantes, no sólo evalúan si aquéllas se ajustan a las conductas esperadas, sino si además son realizadas en la cantidad y frecuencia deseadas.

De este modo, Naylor et al. (1980) tras indicar que "a) un rol es patrón de conductas relevantes; b) la conducta puede ser conceptualizada en términos de productos; y c) la relevancia de los productos es reflejada en una contingencia no nula entre un producto y una evaluación", definen un rol como "un patrón o conjunto de contingencias no nulas entre un conjunto de productos producidos por la persona focal, y la evaluación de esos productos por alguna persona (la propia persona focal u otra)". Esta definición hace explícitamente posible que las expectativas que configuran un rol, es decir las contingencias producto-evaluación, puedan ser descritas en relación a las dimensiones cuantitativas de las conductas esperadas, pues permite especificar no solamente qué conducta y qué producto son esperados, sino qué cantidad de los mismos se demandan.

Si bien la aproximación de Naylor et al. (1980) ofrece ciertas ventajas a nivel conceptual, es necesario señalar que también conlleva una serie de importantes implicaciones metodológicas a la hora de investigar los procesos de rol. La primera de ellas consiste en que los instrumentos de medida que se elaboren deben estar basados en productos. Además, éstos deben ser relevantes para los sujetos que compongan la muestra de estudio, lo cual impone la necesidad de que la muestra sea ocupacionalmente homogénea. Ello supone una seria restricción a la hora de realizar estudios con muestras transocupacionales. Por otra parte, previamente a la elaboración de los instrumentos de medida hay que identificar los productos de una determinada ocupación, tarea que ha sido resuelta

Capítulo 1.

en algunos casos mediante la realización de entrevistas (Dougherty y Pritchard, 1985), lo cual supone una considerable inversión de tiempo. El resultado es la confección de instrumentos "hechos a la medida" del contexto ocupacional en el que se desarrolla la investigación, no utilizables en estudios posteriores con muestras ocupacionalmente diferentes.

Obviamente, estas implicaciones metodológicas también conllevan ciertas ventajas. Una de ellas consiste en que la utilización de dichos instrumentos de medida permite identificar cuáles son los aspectos problemáticos del rol focal objeto de estudio, lo que puede ser una gran ayuda en la orientación y diseño de intervenciones posteriores. Además, los resultados obtenidos a través de los mencionados instrumentos ofrecen menos problemas de contaminación debidos al método (Dougherty y Pritchard, 1985). Estos autores, conscientes de las limitaciones metodológicas que presenta la aproximación de Naylor et al. (1980) para el estudio de los procesos de rol afirman que "futuras investigaciones desarrolladas sobre la aproximación basada en los productos deberían centrarse en clarificar y sistematizar estrategias para la construcción de medidas de rol que puedan ser aplicadas a través de una amplia variedad de muestras y ambientes" (Dougherty y Pritchard, 1985). Nótese que se trata de sistematizar estrategias de construcción de instrumentos de medida, pues éstos son únicos para el contexto ocupacional en el que se desarrolla el estudio.

En el presente apartado, hemos mostrado que la conceptualización de rol más aceptada y utilizada por los autores que han estudiado los procesos de rol en contextos organizacionales considera a aquél como un conjunto de expectativas -prescripciones y proscipciones- acerca de las conductas a desempeñar por la persona que ocupa un determinado puesto de trabajo.

Capítulo 1.

A continuación cabe preguntarse, ¿quién o quiénes emiten dichas expectativas? La respuesta a esta pregunta nos remite a ocuparnos en el siguiente apartado del conjunto de rol.

1.3. EL CONJUNTO DE ROL.

La conceptualización de rol como conjunto de expectativas nos indica que se trata de un concepto de naturaleza social e interpersonal (Meliá, 1987), pues alguien emite dichas expectativas y alguien las recibe. El concepto de rol nos remite a un marco social, a un grupo compuesto por "el conjunto de personas del entorno organizacional de un rol focal a las cuales les afecta la conducta de la persona focal y que, en consecuencia, elaboran expectativas sobre ella y se las transmiten" (Peiró et al., 1985b). Ese conjunto de personas configuran lo que en la teoría de roles se ha denominado el conjunto de rol. La definición que proponen Peiró et al. (1985a) tiene sus raíces en el trabajo desarrollado por Kahn y sus colaboradores. Según estos autores, "cada miembro de una organización está directamente asociado con un número relativamente pequeño de otros miembros,.... . Ellos constituyen su conjunto de rol" (Kahn y French, 1970). Y añaden: "Todos los miembros del conjunto de rol de una persona [focal] dependen del desempeño de ésta de algún modo; son recompensados por ello, o lo requieren para realizar ciertas tareas. Debido a que es algo que les preocupa desarrollan creencias y actitudes [expectativas] sobre lo que él [la persona focal] debería y no debería hacer en su rol" (Kahn y French, 1970; el texto entre corchetes lo hemos añadido para facilitar la comprensión). Sin embargo, la primera conceptualización del conjunto de rol se debe a Merton (1957). Para este autor, el término rol alude a las conductas orientadas a un patrón de expectativas de otros, y el conjunto de rol consiste en "el complemento de relaciones de rol en las que las personas están implicadas por virtud de ocupar un estatus social particular". Como se puede apreciar, desde sus primeras conceptualizaciones se

Capítulo 1.

considera al conjunto de rol como el marco social y relacional más inmediato en el que se puede encuadrar el desempeño de un rol.

Ese marco social que representa el conjunto de rol puede ser descrito funcional y estructuralmente (Meliá, 1987). Funcionalmente, a través de los procesos (de comunicación, influencia, conflicto, dependencia, etc.) que se desarrollan en su seno. Y estructuralmente, atendiendo a su tamaño y composición, tratando de identificar qué personas y grupos de personas (pertenecientes a la organización o externas a la misma, como por ejemplo, la esposa, los amigos y la familia) son afectadas por el desempeño de la persona focal, y pueden influir sobre su desempeño elaborando expectativas y demandas que le son transmitidas. Sin embargo, cuando las tareas de investigación requieren la delimitación estructural de los conjuntos de rol ciertos problemas aparecen, ya que es necesario definir qué criterios han de utilizarse para decidir si un sujeto pertenece o no al conjunto de rol de una persona focal concreta.

En las investigaciones realizadas sobre los procesos de rol en ambientes organizacionales, el problema de la delimitación estructural de los conjuntos de rol ha sido tratado generalmente a través de dos estrategias: 1) evitando el planteamiento de dicho problema, y 2) definiendo a priori la estructura de los conjuntos de rol presentes en la muestra de estudio (Meliá, 1987). Obviamente, la primera estrategia no contribuye a solucionar el problema planteado ni a mejorar nuestro conocimiento acerca de las relaciones que se establecen entre el conjunto de rol y la persona focal y su incidencia sobre otras variables de interés (como por ejemplo, el conflicto y la ambigüedad de rol que experimenta la persona focal en el contexto del desempeño de su rol). En cuanto a la segunda estrategia hay que indicar que implica el riesgo de que los conjuntos de rol resultantes no sean representativos de los conjuntos de rol reales, dejando de reflejar la pluralidad y

Capítulo 1.

variabilidad de éstos. Hay que tener presente que en una buena medida los conjuntos de rol dependen de las relaciones que se establezcan entre los roles, y éstos pueden presentar una gran variabilidad en una organización en relación a dimensiones tales como nivel jerárquico, ubicación funcional, posición respecto a flujos de comunicación, etc. Esta variabilidad afectará a la composición y tamaño de los conjuntos de rol a través de la variedad de relaciones que se pueden establecer entre los diferentes roles.

Desde una perspectiva teórica el problema planteado ha sido abordado desde puntos de partida distintos, proponiéndose soluciones diversas. Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) adelantan la complejidad del mismo señalando que "una descripción completa de este conjunto (de rol) no es fácil; y de hecho, puede resultar imposible". La dificultad se incrementa si tenemos presente que el conjunto de rol puede incluir miembros externos a la organización no pertenecientes a la misma. Esto es frecuente en el caso de las personas que ocupan roles limítrofes, como vendedores, representantes, y relaciones públicas, por ejemplo, de cuyos conjuntos de rol pueden formar parte clientes y miembros de otras organizaciones; aunque también puede ocurrir en el caso de roles no limítrofes, cuando personas como la esposa, un amigo, o grupos como la familia, ejercen una influencia notable sobre el desempeño de rol que protagoniza la persona focal.

En el contexto del problema planteado, los autores anteriormente citados recurren a la conceptualización que realiza McGrath (1976) de la conducta humana porque la consideran "útil para definir los límites del conjunto de rol" (Naylor et al., 1980). McGrath (1976) considera la conducta organizacional como el resultado de la interacción de tres subsistemas conceptualmente independientes:

Capítulo 1.

- 1) el ambiente físico y tecnológico en el que la conducta se desarrolla,
- 2) el medio social, o patrones de relaciones interpersonales en cuyo seno la conducta ocurre, y
- 3) el "sistema personal" o "auto-sistema" de la persona focal cuya conducta se considera.

A continuación, Naylor et al. (1980) pasan a indicar que desde la perspectiva de la persona focal, cada uno de los tres subsistemas puede presentar expectativas y demandas distintas. Así, señalan que "los requisitos técnicos de la tarea representan un conjunto de contingencias (esto es, expectativas) que no son menos importantes que las contingencias que emiten otras personas del medio social", mostrando como ejemplo que en las organizaciones altamente tecnificadas, las demandas del equipamiento tecnológico pueden tener más relevancia para la persona focal que las que provienen de algunos miembros de su conjunto de rol. Sin embargo, señalan que, usualmente, en la literatura acerca de los roles los objetos inanimados no han sido considerados, por lo que son excluidos como posibles componentes del conjunto de rol. Al respecto hay que señalar que en el apartado siguiente veremos que los procesos de elaboración de roles son básicamente procesos interpersonales de interacción social, en cuyo flujo los objetos inanimados no pueden jugar un papel dinámico. En mayor medida, Naylor et al. (1980) se ocupan del sistema personal de la persona focal.

Esta mantiene una serie de expectativas acerca de su propia conducta que constituyen una parte importante de su rol (Naylor et al., 1980). Cuando la persona focal actúa, los productos resultantes son evaluados tanto por ella misma como por otras personas que forman parte de su conjunto de rol. La única diferencia, según los citados autores, radica en que en el primer caso la evaluación es interna, mientras que en el segundo se trata de una evaluación

Capítulo 1.

externa. Como conclusión de este discurso argumental, Naylor et al. (1980) afirman que es necesario considerar a la propia persona focal como parte integrante de su conjunto de rol. Sin embargo, es preciso señalar que la persona focal ha sido tradicionalmente considerada en la literatura como un polo de la interacción que se establece entre conjunto de rol y persona focal, por lo que es normalmente excluída de la estructura de su propio conjunto de rol (Meliá, 1987). Por otra parte, Naylor et al. (1980) no aportan un criterio claro y definido que permita delimitar estructuralmente - esto es, en función de su tamaño y composición- el conjunto de rol. Al respecto señalan que "antes que poner límites sobre el tamaño del conjunto de rol prematuramente, no intentaremos decir quién envía y quién no envía expectativas a la persona focal. Sólo categorizaremos a los emisores de rol en dos categorías mutuamente excluyentes: la persona focal y otros externos a ella" (Naylor et al., 1980). Finalmente, estos autores, aludiendo a la especificidad de cada conjunto de rol, indican que "el conjunto total de individuos que constituyen el conjunto de emisores de rol no puede ser especificado sin algún conocimiento de la situación particular" (Naylor et al., 1980).

Kahn y sus colaboradores tratan el problema de la delimitación del conjunto de rol desde otra perspectiva. Katz y Kahn (1978) consideran que el flujo de trabajo, la tecnología, y las líneas de autoridad, pueden utilizarse como ejes de definición de los conjuntos de rol, pues permiten acotar la cercanía existente entre los diversos roles implicados, esto es, el que desempeña la persona focal y aquéllos que desempeñan las personas que forman parte de su conjunto de rol. Como puede apreciarse, aquí el delimitador clave subyacente es la proximidad entre roles. Así parecen confirmarlo Kahn y French (1970) cuando señalan que el conjunto de rol de una persona focal "usualmente incluye a su inmediato supervisor, sus inmediatos subordinados, otros miembros del propio departamento y de otros departamentos con los que debe trabajar *próximamente*,

Capítulo 1.

e incluso otras personas relacionadas con ella de otra forma (amigos, familia, etc.)". Sin embargo, hay que señalar que los ejes delimitadores que proponen no serían muy útiles para definir los miembros del conjunto de rol no pertenecientes a la misma, pues hacen referencia a dimensiones intraorganizacionales. Y además, y refiriéndonos a la delimitación intraorganizacional de los conjuntos de rol, queda pendiente responder la cuestión de cuán próximo debe hallarse un determinado rol de aquél que desempeña la persona focal para que su ocupante sea considerado parte integrante del conjunto de rol de ésta última.

Además de la proximidad organizacional, otras dimensiones de carácter estructural han sido propuestas con el propósito de contribuir a solucionar el problema de la delimitación de los conjuntos de rol (Meliá, 1987). Entre ese conjunto de dimensiones encontramos la autoridad relativa, la pertenencia a la cadena de mando, la posición jerárquica, y la ubicación respecto a los límites organizacionales (Peiró et al., 1983). Tal como proponen Kahn y French (1970) parece existir cierto acuerdo acerca de que, generalmente, tanto los supervisores, los subordinados y los compañeros directos de una persona focal formarían parte de su conjunto de rol. Pero si seguimos la línea jerárquica, bien sea en sentido ascendente o descendente, ¿dónde se encontraría el "último" miembro de un determinado conjunto de rol? Traduciendo el interrogante planteado en términos de proximidad, tal como formulamos anteriormente, ¿cuán próximo de una persona focal concreta debería estar un miembro organizacional para ser considerado integrante de su conjunto de rol? Considerando que estas cuestiones no tienen una fácil respuesta, y las deficiencias que presentan las dimensiones estructurales señaladas cuando se trata de delimitar conjuntos de rol que incluyen miembros externos a la organización, y teniendo en cuenta además que los conjuntos de rol son sobre todo entidades relacionales, se plantea la conveniencia de

Capítulo 1.

buscar criterios que contribuyan a delimitar estructuralmente los conjuntos de rol entre sus dimensiones relacionales más relevantes.

En este sentido, Cain (1968) ha destacado como la dimensión relacional más importante del conjunto de rol la emisión de expectativas. Para este autor, el conjunto de rol está compuesto por "aquéllos que probablemente son afectados de algún modo por la conducta implicada en el rol (y que protagoniza la persona focal), y quienes están por ello motivados a proyectar sus definiciones (expectativas) de rol; y aquéllos de este grupo con algún poder sobre la persona focal en el área relevante de acción". Para este autor el conjunto de rol está compuesto por definidores de rol. Entre éstos Cain (1968), siguiendo a Merton (1957) y a Gross et al. (1958), distingue entre definidores de rol efectivos e inefectivos. Los primeros son aquellos individuos con habilidad para persuadir y capacidad para sancionar a la persona focal. Los definidores de rol inefectivos sin embargo, no tienen capacidad para sancionar a la persona focal y además la conducta de ésta les resulta indiferente.

A partir de la aportación de Cain (1968), otros autores han señalado que la dimensión básica para delimitar estructuralmente el conjunto de rol es la emisión de expectativas e influencia (Meliá, 1987). No obstante, es posible matizar con más detalle dicha dimensión de modo que permita identificar con mayor claridad quiénes formarían parte del conjunto de rol de una determinada persona focal, mostrando así la utilidad de la misma. En primer lugar, cabe preguntarse quiénes son aquéllos que emiten expectativas sobre la persona focal. Siguiendo a Kahn y French (1970), Cain (1968), y Peiró et al. (1985b), podemos responder que son aquéllos que son *afectados* por la conducta de la persona focal, y es por ello que emiten expectativas sobre la conducta que esperan de la persona focal buscando la conformidad de ésta (Kahn et al., 1964; Naylor et al., 1980; Peiró et al., 1985). Se trata pues de una emisión cargada de intencionalidad. Por otra parte, estos emisores

Capítulo 1.

afectados pueden ser personas pertenecientes a la misma organización que la persona focal (superiores, compañeros, subordinados), pueden formar parte de otras organizaciones con las que interactúa la organización de la persona focal (clientes, representantes, vendedores, directivos), o pueden ser simplemente amigos y/o familiares. Una segunda nota, siguiendo a Naylor et al. (1980), radica en que para influir la conducta de la persona focal las expectativas de los emisores deben ser *percibidas* por ella, de lo contrario ésta no será consciente de su existencia, perdiéndose toda posibilidad de que pueda acomodarse a, y ser infuía por, las mismas. En tercer lugar, hay que señalar que las expectativas emitidas, tras ser percibidas y evaluadas por la persona focal, deben ser consideradas por ésta como relevantes para el desempeño de su rol (Kahn et al., 1964), de lo contrario corren el riesgo de perder toda posibilidad de ejercer alguna influencia sobre su conducta.

En suma, desde esta perspectiva que proponemos se consideran miembros del conjunto de rol de una persona focal a aquellas personas y grupos que :

1. son *afectados* por la conducta que la persona focal realiza en el marco del desempeño de su rol, y por ello,
2. elaboran y *emiten* intencionadamente expectativas sobre la persona focal buscando su conformidad respecto a las mismas;
3. expectativas que son *percibidas* por la persona focal, y además,
4. son consideradas *relevantes* por ésta.

Como se puede apreciar, se trata de una delimitación del conjunto de rol desde la posición de la persona focal, que enfatiza los procesos cognitivos conscientes que ésta desarrolla, y que se

Capítulo 1.

estructura sobre la dimensión relacional de la emisión de expectativas. Además, puede ser objeto de operacionalización a través de cuestionarios que recaben los autoinformes que al respecto puede ofrecer la persona focal.

Tras definir la emisión de expectativas e influencia como la dimensión relacional básica que permite delimitar estructuralmente el conjunto de rol, podemos pasar a comentar algunas de las características que presenta el citado proceso relacional. Meliá (1984, 1987) ha señalado que las relaciones que se establecen entre una persona focal y su correspondiente conjunto de rol son de naturaleza radial y centrípeta. Pueden ser calificadas de naturaleza radial porque se establecen entre la persona focal y aquellas personas y grupos componentes de su conjunto de rol que conforman su marco social más inmediato. Cuando además se afirma que son de naturaleza centrípeta es porque implícitamente se está haciendo referencia al proceso de emisión de expectativas hacia la persona focal que protagonizan los miembros del conjunto de rol. Sin embargo, cabe preguntarse ¿es posible que la persona focal emita expectativas acerca de lo que espera de su conjunto de rol?, ¿puede de alguna manera influir en las expectativas que emitirán los miembros de su conjunto de rol? La respuesta a ambas preguntas, como veremos en el siguiente apartado, es afirmativa. Por ello, es necesario señalar que el proceso de emisión de expectativas en particular, y los restantes procesos relacionales en general, que tienen lugar entre persona focal y conjunto de rol son de carácter radial y bidireccional o recíproco, tal como apoyan los resultados obtenidos en algunos estudios experimentales de campo realizados (Van Sell et al., 1981). Obviamente, a la hora de investigar estos procesos relacionales puede resultar conveniente limitar la orientación de estudio considerando a los mencionados procesos "unidireccionalmente", bien en su sentido centrípeta (desde el conjunto de rol hacia la persona focal), o bien en su sentido centrífugo (desde la persona focal hacia su conjunto de rol),

Capítulo 1.

pero sin olvidar que entonces nos estamos refiriendo a un aspecto parcial de una realidad más compleja.

Otra cuestión de interés radica en determinar cuál es el nivel de análisis apropiado para estudiar las relaciones que se pueden establecer entre la persona focal y su conjunto de rol. Van de Ven y Ferry (1980) señalan que a la hora de estudiar las relaciones sociales pueden distinguirse tres niveles de análisis: 1. el nivel diádico; 2. el nivel de conjunto; y 3. el nivel de redes. El nivel diádico es el adecuado allí donde la relación se establece entre dos polos relacionales, de modo que es posible identificar la dirección de la relación y los roles implicados en la misma, el sentido de la relación entre esos roles ($A \rightarrow B$, o $B \rightarrow A$), y la intensidad de la relación a través de parámetros tales como la frecuencia, por ejemplo. El nivel de análisis de conjunto es apropiado cuando tras definir un elemento social como focal (por ejemplo, un rol focal) se pretende analizar las relaciones que ese elemento social mantiene con otros elementos sociales que configuran su contexto social y relacional inmediato. Aquí el objeto de estudio lo constituyen las diversas relaciones diádicas que pueden establecerse entre el elemento social considerado focal y cada uno de los elementos sociales que forman parte de su entorno. En este caso las relaciones que pueden establecerse entre éstos últimos quedan excluidas de la perspectiva de este nivel de análisis. Sin embargo, pueden ser consideradas desde la aproximación que ofrece el nivel de análisis de redes, pues en este nivel el objeto de estudio lo constituyen todas las posibles relaciones entre todos los elementos sociales que forman parte de un campo social limitado.

En nuestro caso particular, podemos apreciar que las relaciones que pueden establecerse entre la persona focal y su conjunto de rol superan la diada, pues éste último puede estar compuesto por individuos y grupos bastante diferenciados (superior y esposa, subordinados y familia) que mantengan relaciones bien

Capítulo 1.

distintas con la persona focal, de manera que no pueden ser agrupados en un mismo polo relacional para dar lugar a una relación bipolar. Por otra parte, nos interesan las relaciones que se establecen entre la persona focal y los elementos de su conjunto de rol (personas y grupos), y no las que puedan establecer entre sí estos últimos, de modo que queda excluida una aproximación de estudio al nivel de redes. Parece pues que el nivel de análisis más indicado es el de conjunto, ya que este nivel de análisis permite considerar las relaciones que la persona que desempeña un determinado rol focal mantiene con los emisores de rol que configuran su conjunto de rol, relaciones de carácter radial, bidireccional, y multipolar.

En este apartado hemos conceptualizado el conjunto de rol como aquel conjunto compuesto por personas y/o grupos que son afectados por la conducta que realiza la persona focal cuando ésta desempeña su rol, por lo que elaboran y emiten expectativas sobre ella a fin de influir en su conducta. La dimensión básica para delimitar estructuralmente este conjunto es la emisión de expectativas relevantes y percibidas por la persona focal. Esta delimitación en base a una dimensión relacional y desde la perspectiva de la persona focal permite su posterior operacionalización en cuestionarios de autoinforme. Además, hemos podido concluir que el nivel de análisis más apropiado para estudiar las relaciones persona focal-conjunto de rol es el de conjunto. Ahora, estamos en condiciones de preguntarnos acerca del proceso a través del cual se desarrolla la emisión, transmisión y recepción de expectativas entre el conjunto de rol y la persona focal, proceso que contribuye de manera fundamental a la definición de roles y del que nos ocuparemos en el siguiente apartado.

1.4. EL EPISODIO DE ROL: UN PROCESO DE EMISION DE EXPECTATIVAS Y ELABORACION DE ROLES.

Los procesos de emisión, elaboración y definición de roles son considerados como procesos fundamentales dentro de la dinámica organizacional (Graen, 1976). Dos perspectivas generales podemos distinguir acerca de la naturaleza, concepción, evolución y planificación de los mismos en ambientes organizacionales. Por una parte, desde los modelos burocráticos tradicionales de la organización se defiende que los roles deben ser diseñados, definidos, y preestablecidos en abstracto por técnicos especialistas (Graen, 1976; Peiró, 1983-84). Una vez estas tareas son concluidas hay que encontrar a las personas que mejor se ajusten a los roles de esa manera definidos. Como se puede apreciar, desde esta perspectiva los procesos de selección adquieren una preponderancia marcada. Por otra parte, este modelo asume que los roles a ocupar se mantienen estables a través del tiempo en dimensiones tales como las habilidades requeridas y los resultados deseados. Pero además, presupone esta misma estabilidad temporal para las personas en lo que se refiere a sus habilidades y preferencias (Graen, 1976). Cuando los nuevos miembros organizacionales no se adaptan a los roles preestablecidos son rechazados por la organización, lo cual implica que el fenómeno de cambio de organización ("turnover") es aceptado como una consecuencia necesaria del sistema. De esta manera, se completa el ciclo definición, selección, adaptación y rechazo (Graen, 1976).

Frente a los modelos de "roles fijos", la otra perspectiva general, que podemos denominar como interaccionista, defiende que si bien a los individuos que se incorporan a una organización se les asigna roles *parcialmente* definidos (Graen, 1976), éstos se definen y elaboran en el marco del proceso de interacción que se desarrolla entre la persona focal y los individuos que configuran su conjunto de rol. Nuestra propia conceptualización de rol como conjunto de

Capítulo 1.

expectativas que son emitidas alude a una situación de interacción social en cuyo contexto se produce la referida emisión. "El proceso a través del cual las expectativas elaboradas por los miembros del conjunto de rol son transmitidas a la persona focal, y, en último término, plasmadas en conducta de rol", ha sido denominado como episodio de rol (Meliá, 1987). Desde la perspectiva general interaccionista, dicho proceso ha sido explicado a través de dos líneas argumentales distintas, que han dado lugar a dos modelos diferenciados: el modelo de adopción de roles ("role taking"), y el modelo de elaboración de roles ("role making"). De ambos pasamos a ocuparnos a continuación, pues nos proporcionarán las bases para ofrecer una propuesta acerca del episodio de rol.

1.4.1. El modelo de adopción de roles.

En el sentido más literal, este modelo propone que las expectativas acerca de la conducta de la persona focal que emiten los miembros de su conjunto de rol son adoptadas, asumidas por aquélla como los patrones conductuales a desarrollar en el marco del desempeño de su rol. Desde una posición extremada, se sostendría que el rol de la persona focal queda perfectamente definido por las expectativas transmitidas, de modo que la persona focal tan sólo se ocupa de traducirlas y plasmarlas en conducta de rol (Meliá, 1987). Dentro de este modelo, el trabajo realizado por Kahn y sus colaboradores en la Universidad de Michigan representa una línea moderada, que tras su formulación en 1964 se convirtió en el punto de partida de numerosos trabajos de investigación en el área.

Kahn y colaboradores (1964) "insisten en el carácter interpersonal de todo rol (lo que marca la diferencia respecto al modelo tradicional de "roles fijos") y centran su atención en el estudio de un episodio de rol como unidad de análisis" (Peiró, 1983-84). Su modelo, además de pretender mejorar la comprensión

Capítulo 1.

acerca de los procesos de emisión y definición de roles, fue elaborado para entender los procesos de ajuste a los estresores organizacionales (Kahn et al., 1964). Como estos autores indican, para comprender dichos procesos es preciso considerar diversas variables que tienden a estar relacionadas de modos complejos. "Un modelo teórico, que ofrezca una orientación general de las interacciones entre los grupos más importantes de variables, es esencial" (Kahn et al., 1964). El modelo teórico que propusieron los citados autores se estructura sobre la noción de episodio de rol, que es definido como "un ciclo completo de emisión de rol, respuesta de la persona focal, y los efectos de esa respuesta sobre los emisores de rol" (Kahn et al., 1964), y que puede ser representado tal como se indica en la figura 1.1.

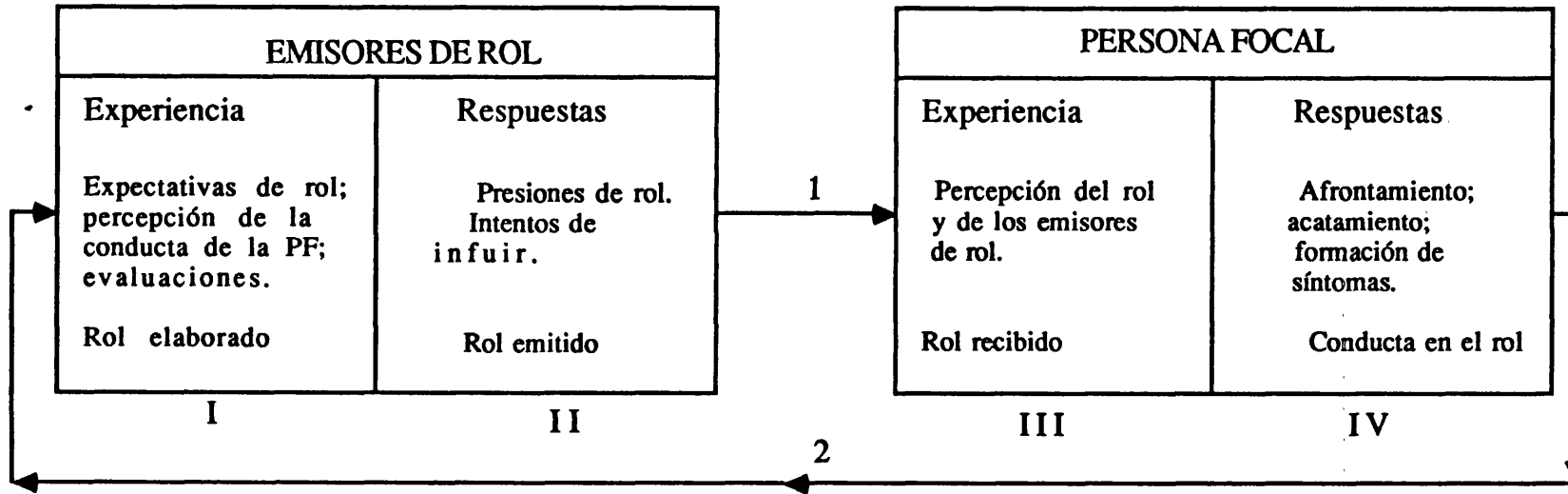


Figura 1.1. Modelo de episodio de rol (Kahn et al., 1964; con modificaciones).

Capítulo 1.

En la figura anterior, los rectángulos numerados (I, II, III, IV) representan los distintos eventos del episodio de rol, y la flechas indican relaciones de causalidad. Kahn et al. (1964) argumentan que los emisores de rol tienen expectativas acerca de cómo debería comportarse en su puesto la persona focal (rol elaborado), y además perciben cómo ésta se desempeña, de modo que tras contrastar expectativas y percepciones ejercen presiones sobre la persona focal para hacer que su desempeño sea congruente con las expectativas emitidas (rol emitido). Todo ello indica que la experiencia de los emisores comporta aspectos perceptuales, cognitivos y evaluativos.

Las presiones de rol constituyen intentos de influencia sobre la persona focal que pretenden inducirla a mostrar conformidad conductual respecto a las expectativas que le son enviadas. Dichas presiones pueden variar en función de su signo (proscriptivas o prescriptivas), fuerza o magnitud, especificidad, intensidad, y las condiciones bajo las que se pretende la influencia (Gross et al., 1958). Según Kahn et al. (1964), los emisores elaboran sus expectativas a partir de su experiencia inmediata, y se asume desde esta perspectiva que las expectativas de rol son comunicadas a la persona focal (rol emitido), y que conducen a presiones de rol, aunque no existe una simple correspondencia entre ambas. Las expectativas pueden ser expresadas abierta o encubiertamente, y pueden tomar formas variadas, desde instrucciones específicas hasta castigos o refuerzos contingentes a la conducta de la persona focal (Peiró, 1983-84).

Kahn et al. (1964) señalan que las presiones y demandas que emiten los miembros del conjunto de rol "inducen una experiencia en la persona focal que tiene aspectos perceptivos y cognitivos, que conduce a respuestas adaptativas o desadaptativas". La primera relación explícita que aparece en la afirmación anterior se pone de manifiesto en la figura 1.1 a través de la flecha 1, que indica "el

Capítulo 1.

conjunto total de intentos de influencia que afectan la experiencia inmediata de la persona focal en una situación determinada (rectángulo III)" (Kanh et al., 1964). Entre los aspectos perceptivos que incluye la mencionada experiencia de la persona focal hay que señalar la percepción de las demandas y de las expectativas que emiten y comunican los miembros del conjunto de rol; aspecto necesario para que demandas y expectativas tengan una posibilidad de ser efectivas (Naylor et al., 1980). Por otra parte, la constratación y comparación de las demandas y expectativas recibidas implica procesos cognitivos de análisis y evaluación que también se ven implicados en la experiencia de la persona focal. Como resultado de dichos procesos cognitivos la persona focal puede tomar conciencia de hallarse expuesta ante demandas y expectativas contradictorias, lo cual puede llevarle a vivir una experiencia de conflicto de rol.

La segunda relación que aparece en la afirmación a la que aludíamos en el párrafo anterior, implica que las respuestas y reacciones específicas de una persona focal ante una situación concreta (rectángulo IV) "están inmediatamente determinadas por la naturaleza de su experiencia en esa situación" (Kahn y French, 1970; Kahn et al., 1964). Estos autores afirman que dichas respuestas pueden ser de cualidad variada, incluyendo desde intentos de solucionar un problema determinado persuadiendo a los miembros del conjunto de rol, hasta distorsión de la realidad para evitar determinadas fuentes de estrés (por ejemplo, exposición ante expectativas contradictorias), pasando por respuestas de conformidad o acatamiento respecto a las demandas y expectativas emitidas; añadiendo además que algunas de ellas pueden ocasionar la aparición de ciertos síntomas.

Tal como se puede apreciar en la figura 1.1, Kahn y sus colaboradores consideran que las respuestas de la persona focal tienen ciertos efectos sobre las expectativas de rol de sus emisores (flecha 2). La dimensión básica sobre la que se establece este bucle

Capítulo 1.

de retroalimentación es, según estos autores, el grado de conformidad que muestra la conducta de la persona focal respecto a las expectativas recibidas. Los emisores que constituyen su conjunto de rol evalúan la conducta de la persona focal en base a la citada dimensión. "Las siguientes emisiones de rol de cada miembro del conjunto de rol dependen de sus evaluaciones de la respuesta (de la persona focal) a su última emisión ...", de modo que la conducta de la persona focal puede alterarlas o reforzarlas (Kahn et al., 1964). Para los autores citados, los efectos que tiene la conducta de la persona focal (rectángulo IV) sobre las expectativas de rol (rectángulo I) pone de manifiesto que el episodio de rol es abstraído de un proceso que es cíclico y continuo. Pero además, dicho episodio se desarrolla en un contexto cuya consideración, según Kahn et al. (1964), permite entender mejor el propio proceso de emisión de roles y sus consecuencias. Para estos autores el contexto en el que se desarrolla el episodio de rol puede ser representado a través de tres tipos de variables:

- a. factores organizacionales y ecológicos;
- b. factores de personalidad de la persona focal; y
- c. relaciones interpersonales entre la persona focal y los miembros de su conjunto de rol.

El papel que cada uno de los tres tipos de variables indicados juegan respecto al episodio de rol queda gráficamente señalado en la figura 1.2.

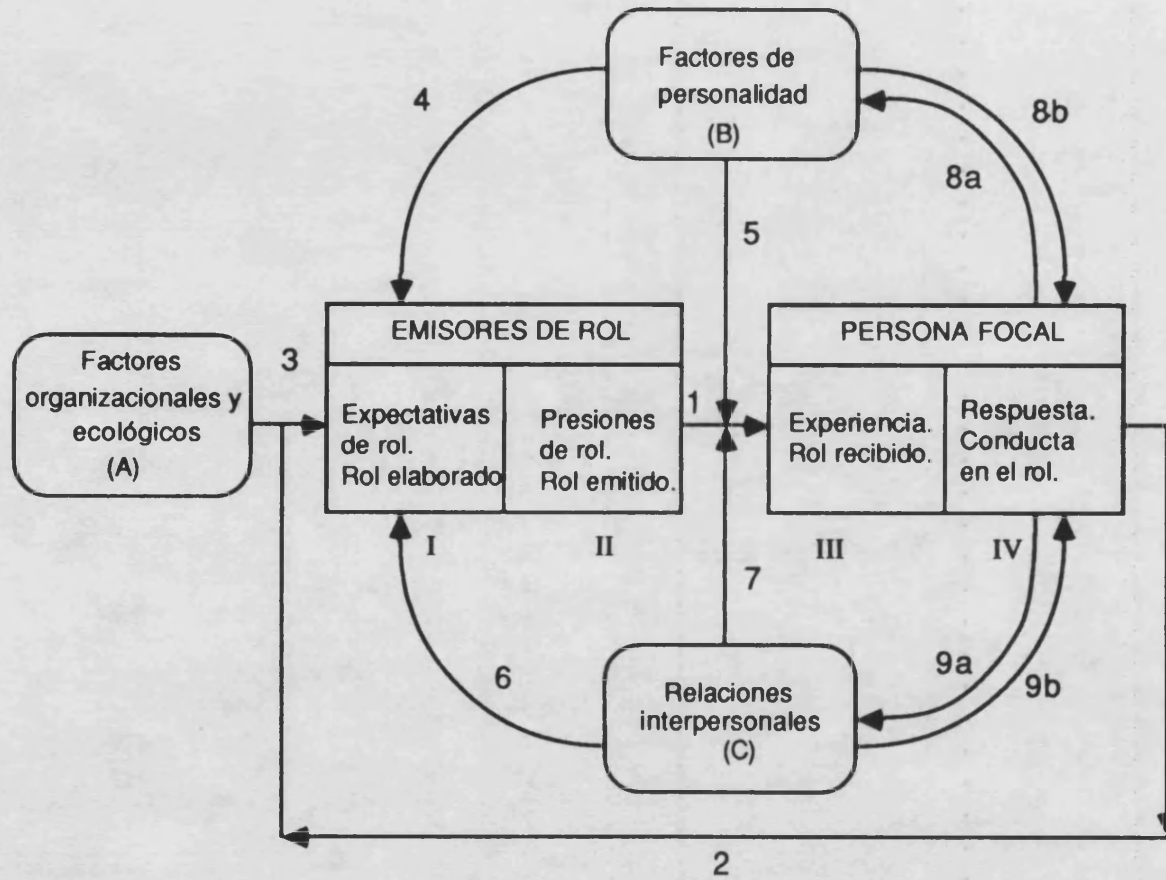


Figura 1.2. Modelo teórico acerca de los factores que intervienen en el episodio de rol (Kahn et al., 1964; con modificaciones).

Capítulo 1.

Los factores organizacionales hacen referencia a características tales como el tamaño de la organización, la especialización funcional, el sistema formal de recompensas, los productos o servicios que desarrolla, y el número de niveles jerárquicos que presenta su estructura, por ejemplo. Los factores ecológicos, según Kahn et al. (1964), son aquéllos que permiten definir las relaciones que presenta una determinada posición o puesto con el resto de la organización, e incluyen entre otros el rango jerárquico, las responsabilidades adscritas, y el conjunto de posiciones o puestos relacionados. Kahn et al. (1964) sostienen que estos factores determinan en gran medida las expectativas y demandas que se emiten sobre el ocupante de un determinado puesto de trabajo, existiendo entre ambos conjuntos de variables -factores organizacionales y ecológicos, y expectativas y demandas sobre un puesto- una relación de causalidad en el sentido que indica la flecha 3 de la figura 1.2. Ello implica que una parte de las expectativas y demandas que se emiten sobre una persona focal concreta son en buena medida independientes en su origen de los miembros de su conjunto de rol, puesto que se trata de expectativas y demandas preestablecidas por los factores organizacionales y ecológicos, aunque puedan depender de aquéllos para que sean transmitidas a la persona focal. Con todo, se pone de manifiesto el importante papel que Kahn y sus colaboradores otorgan a este tipo de variables contextuales.

Los factores de personalidad de la persona focal pueden influir según el modelo teórico expuesto de diversas formas y en momentos distintos del episodio de rol. En primer lugar, Kahn et al. (1964) señalan que algunos rasgos de personalidad pueden facilitar o evocar ciertas expectativas de los emisores (flecha 4). En segundo lugar, se considera que los mencionados factores pueden jugar un papel modulador entre las condiciones objetivas del ambiente, definido éste en función de las expectativas, demandas y presiones emitidas por los miembros del conjunto de rol, y la experiencia

Capítulo 1.

subjetiva de esas expectativas, demandas y presiones por parte de la persona focal (flecha 5). Así, a partir de este modelo teórico puede hipotetizarse que distintas personas focales, ante las mismas expectativas, demandas y presiones de rol, experimentarán éstas de manera diferente en función de los particulares rasgos de personalidad de cada una de ellas. Por último, Kahn et al. (1964) consideran que ciertas predisposiciones en el ámbito de la personalidad pueden llevar al uso de determinadas respuestas o estrategias de afrontamiento de las condiciones objetivas del ambiente subjetivamente experimentadas. Sin embargo, los citados autores no indican explícitamente esta línea de influencia en la representación gráfica de su modelo teórico. Puesto que pensamos que los factores de personalidad pueden jugar un papel importante a la hora de comprender la conducta de la persona focal en su rol, hemos señalado esta hipotética línea de influencia a través de la flecha 8b de la figura 1.2.

El tercer grupo de variables que configuran el contexto en el que se desarrolla el episodio de rol son las relaciones interpersonales entre la persona focal y los miembros de su conjunto de rol. Este grupo incluye los "patrones de interacción más o menos estables entre una persona focal y sus emisores, y las orientaciones entre ellos" (Kahn et al., 1964). Estos autores señalan que esas relaciones pueden ser caracterizadas en función de algunas dimensiones tales como el poder o la habilidad para influir que muestran los participantes, los lazos afectivos existentes entre ellos (respeto, atracción, confianza), la dependencia entre los puestos que ocupan los participantes en las relaciones, y el estilo de comunicación característico. Kahn et al. (1964) consideran que este tipo de variables pueden afectar el desarrollo del episodio de rol de tres maneras distintas. En primer lugar, afirman que las expectativas y demandas emitidas por los miembros del conjunto de rol dependerán en cierta medida de las relaciones interpersonales que la persona focal establezca con sus emisores (flecha 6).

Capítulo 1.

Asimismo, atribuyen a las citadas relaciones un papel modulador, puesto que consideran que las expectativas, demandas y presiones de los miembros del conjunto de rol pueden ser interpretadas de manera diferente por la persona focal en función de las relaciones interpersonales que ésta mantenga con aquéllos (flecha 7). En tercer lugar, Kahn et al. (1964) señalan que las respuestas que una persona focal dé ante una determinada situación pueden ser afectadas por las mencionadas relaciones interpersonales, vía de influencia que si bien los citados autores no recogen explícitamente en la representación gráfica de su modelo teórico nosotros la hemos indicado a través de la flecha 9b.

En el marco del episodio de rol pueden considerarse, según Kahn et al. (1964), algunos bucles de retroalimentación. Uno de ellos, el representado por la flecha 2, ya ha sido comentado anteriormente. Además, los citados autores afirman que ciertas respuestas de la persona focal pueden llevar a cambios en la organización de su personalidad (flecha 8a), los cuales pueden afectar a las demandas, expectativas y presiones de rol que elaboren y emitan los miembros de su conjunto de rol, y al modo en el que la persona focal los experimente subjetivamente (flecha 5). Por otra parte, las respuestas de la persona focal también pueden implicar cambios en las relaciones interpersonales que establece con los miembros de su conjunto de rol (flecha 9a). De modo que estos cambios pueden afectar a las nuevas expectativas y demandas que elaboren y emitan los miembros de su conjunto de rol (flecha 6), y a la manera en que la persona focal las experimente (flecha 7), y, consecuentemente, a las respuestas que muestre ante dichas expectativas y demandas. Además de los tres ciclos de retroalimentación señalados Kahn et al. (1964) consideran que es posible un cuarto que se pone de manifiesto cuando "la persona focal intenta iniciar una comunicación con sus emisores de rol acerca de los problemas que ha encontrado en la realización de su trabajo; este tipo de retroalimentación -señalan- puede llevar a

Capítulo 1.

modificaciones inmediatas en las demandas que se mantienen sobre la persona focal, a cambios en los arreglos de colaboración informales, o incluso a alteraciones en la división formal del trabajo".

Aunque, tal como hemos señalado anteriormente, el modelo teórico de Kahn y colaboradores (1964) ha dado lugar a un gran número de investigaciones sobre el desempeño de roles en ambientes organizacionales, también ha sido objeto de serias críticas. Una de las más relevantes se centra en el papel asignado por el modelo a la persona focal, que según diversos autores, subestima las posibilidades de influencia e iniciativa que puede tener la persona focal a fin de definir y negociar su rol (Graen, 1976; Roos y Starke, 1980; Peiró, 1983-84). Kahn y sus colaboradores afirman que la persona focal puede alterar las expectativas de sus emisores de rol a través de su propia conducta de rol, así como que puede iniciar comunicaciones con el propósito de tratar de solucionar ciertos problemas que encuentra en el desempeño de su rol, pero en ningún caso se hace mención explícita de que la persona focal puede negociar con los miembros de su conjunto de rol el rol a desempeñar por ella, ni que ésta puede intentar modificar directamente las expectativas de sus emisores (Graen, 1976). Así, Peiró (1983-84) afirma que Kahn et al. "todavía plantean el problema como la adopción de un rol que en sus caracteres fundamentales viene definido y configurado por un conjunto de rol dentro de la organización". Además, en la línea apuntada por Graen (1976), Peiró añade que desde la perspectiva de Kahn y colaboradores "apenas se tiene en cuenta que la persona focal puede negociar con su conjunto de rol y con la organización la configuración de su rol e incluso puede resistirse a llevarlo a cabo de acuerdo con lo establecido". En definitiva, que "la persona focal puede redefinir su rol" (Peiró, 1983-84). Desde esta misma perspectiva, Roos y Starke (1980) señalan que para Kahn y colaboradores el contenido de las tareas que se integran en un rol

Capítulo 1.

son determinados por factores contextuales pero nunca por la persona que ocupa el rol, poniendo de relieve de esta manera el pequeño papel que la persona focal desempeña frente aquéllos cuando se trata de definir su rol. Estas insuficiencias han sido superadas con la formulación del modelo de elaboración de roles del que pasamos a ocuparnos a continuación.

1.4.2. El modelo de elaboración de roles.

Graen es considerado el autor más representativo de esta orientación teórica, cuyas dimensiones básicas aparecen en su trabajo de 1976. Asumiendo implícitamente que la interacción entre la persona focal y los miembros de su conjunto de rol ofrece posibilidades de innovar y modificar los roles, Graen (1976) afirma que los sistemas de elaboración de roles son aquellos procesos mediante los que una persona focal:

- a) adquiere conocimiento sobre el contenido de las restricciones y las demandas que se mantienen sobre su conducta y las fuentes de esas restricciones y demandas;
- b) recibe y envía comunicaciones persuasivas acerca de su conducta en su rol;
- c) acepta un patrón particular de conducta; y
- d) modifica ese patrón a lo largo del tiempo.

Ello supone que las relaciones que se establecen entre la persona focal y los miembros de su conjunto de rol son efectivamente bidireccionales, puesto que aquélla también mantiene autoexpectativas sobre su propia conducta (Naylor et al., 1980) que envía a sus emisores con el objeto de influir en las expectativas que éstos elaboren. De este modo, desde el modelo de elaboración de

Capítulo 1.

roles se considera que el desempeño del rol en el marco de un flujo continuo de interacción donde se reciben y envían expectativas, contribuye a reducir sucesivamente las discrepancias que mantienen la persona focal y sus emisores de rol acerca de la conducta de la primera (Roos y Starke, 1980). Por otra parte, si bien la persona focal acepta un patrón de conducta determinado que puede haber contribuido a configurar, dicho patrón puede estar sujeto a cambios, innovaciones, y redefiniciones que se suceden a lo largo de la carrera organizacional de la persona focal.

Graen (1976), valiéndose de la conceptualización de conducta organizacional de McGrath (1976), señala que los sistemas de elaboración de roles están determinados por los sistemas físico-tecnológicos, socio-culturales, y personales. Básicamente, Graen se refiere a las constricciones y demandas que se derivan de las creencias aceptadas acerca de los sistemas físico-tecnológicos, socio-culturales, y personales, creencias que pueden determinar cómo deben realizarse ciertas funciones en el marco de un rol específico. Graen afirma que "teóricamente, las combinaciones entre los tres sistemas deberían determinar la conducta de una persona en un rol particular en un momento determinado. Sin embargo -añade-, todos los miembros de una organización no necesariamente comparten las mismas creencias" (Graen, 1976), por lo que la combinación de los tres sistemas difícilmente podrá determinar totalmente el patrón de conductas a desempeñar en un rol. Ello abre un cúmulo de posibilidades para que los roles puedan ser elaborados, definidos en el contexto de un proceso de interacción a lo largo del tiempo que un individuo permanece en una organización (Peiró, 1983-84).

El proceso de definición del rol comienza cuando un nuevo miembro entra a formar parte de una organización y se le asigna un rol *parcialmente* definido (Graen, 1976). Según este autor, dicho proceso puede ser contemplado desde tres perspectivas distintas:

Capítulo 1.

a) desde el punto de vista de la organización, "el proceso debería responder a la cuestión de cómo la nueva personalidad (del nuevo miembro) encaja en los patrones de conducta laboral establecidos" (Graen, 1976). Es decir, a través del proceso de definición de roles la organización pretende ajustar lo más adecuadamente posible la conducta del nuevo miembro a lo que organizacionalmente se espera de él, a los patrones conductuales organizacionalmente definidos (Peiró, 1983-84);

b) desde la perspectiva de los compañeros, el proceso de definición del rol debe dar respuesta a la cuestión de cómo el nuevo miembro puede ser integrado en los patrones de relaciones interpersonales establecidos (Graen, 1976); y

c) desde el punto de vista del nuevo miembro, "el proceso debería responder a la cuestión de cómo puede integrar su personalidad en las relaciones laborales e interpersonales ya establecidas" (Graen, 1976).

Las distintas perspectivas consideradas configuran un complejo campo de intereses, demandas y expectativas, en el que el nuevo miembro, la nueva persona focal, no está exclusivamente a la espera de recibir expectativas a las que acomodarse y responder. Ella misma puede tomar la iniciativa de promover cambios en las expectativas que configuran su rol, de modo que, según Graen (1976), el nuevo miembro puede ser conceptualizado como "un solucionador de problemas activo en el proceso de definición del rol".

En este proceso cabe distinguir dos aspectos fundamentales (Graen, 1976): el primero, "el progresivo conocimiento de las expectativas y normas existentes sobre el rol y de las presiones para su aceptación"; y el segundo, "la actividad mediante la cual el

Capítulo 1.

nuevo miembro modifica los patrones establecidos sobre la conducta de rol y las relaciones interpersonales" (Peiró, 1983-84). Respecto al primero de los aspectos señalados, Graen (1976) indica que el nuevo miembro comienza a aprender su rol en función de las asignaciones inmediatas y los patrones de conducta que se esperan de él, que son comunicados por sus compañeros de trabajo. Este flujo de comunicaciones iniciales recibidas le permite identificar a aquellas personas que están interesadas y/o son afectadas por su conducta en el rol, y que, por lo tanto, configurarán su conjunto de rol. Esta fase inicial de aprendizaje es previa a las posibles modificaciones que la nueva persona focal decida promover en su rol.

En lo que se refiere al segundo aspecto del proceso de definición de roles, Graen afirma que "debe responder a la cuestión de cómo el nuevo miembro modificará los patrones establecidos referidos a la conducta de rol y a las relaciones interpersonales" (Graen, 1976). Como se puede apreciar, aquí se subraya la perspectiva del nuevo miembro sobre el proceso de definición de su rol apuntada anteriormente, en la que la cuestión que se planteaba era la integración entre la personalidad del nuevo miembro y los patrones conductuales y relacionales organizacional y socialmente establecidos. Lo que resulta realmente importante es que dicha integración puede conllevar modificaciones en estos patrones establecidos, y, asimismo, puede concluir con cambios en los patrones conductuales del nuevo miembro (Graen, 1976). Con ello el proceso de integración puede variar a lo largo de un continuo desde la situación en la que el nuevo miembro es forzado a acatar los patrones conductuales y relacionales preestablecidos (máxima acomodación y mínima modificación por parte del nuevo miembro), a la situación donde éste modifica los patrones preestablecidos de modo que se ajusten a su personalidad (mínima acomodación y máxima modificación). Como señala Graen (1976), desde el punto de vista del nuevo miembro, éste puede conformarse con el punto de

Capítulo 1.

vista tradicional que sobre él mantiene la organización, y por el que lo considera como una parte intercambiable del sistema, o puede rechazar esta perspectiva y "esforzarse por modificar su rol preestablecido".

Como puede apreciarse, si bien se considera que la nueva persona focal puede limitarse a adoptar un rol preestablecido organizacional y socialmente, se subraya la posibilidad de que aquélla puede iniciar la modificación de su propio rol, hasta el punto de darle una configuración "a su medida". En el marco de un flujo de expectativas, demandas y presiones entre el conjunto de rol y la persona focal, ésta puede llegar a modificar un "orden preestablecido". Graen (1976) afirma que "el proceso básico implicado puede caracterizarse como definición de rol negociada", no meramente adoptada, donde la persona focal es una de las partes activas implicadas. Asimismo, indica que el proceso de definición de roles es uno de los más críticos para cualquier miembro de una organización, pues durante el mismo los nuevos patrones de conducta laboral y social son determinados (Lieberman, 1956; Graen, 1976).

El modelo de elaboración de roles propuesto por Graen asume que cuando las personas que ocupan un determinado puesto de trabajo disponen de cierta libertad, comienzan a desarrollar sus propios patrones conductuales, de manera que su conducta de rol no responde únicamente a las demandas organizacionales, sino también en cierta medida a sus propias preferencias particulares (Graen, 1976). Esto es, aun considerando que cualquier rol contienen un conjunto de conductas prescritas y proscritas, el modelo de elaboración de roles defiende que existe "un área de opción en la que el miembro que lo desempeña puede realizar elecciones sobre las actividades, métodos, y formas de desempeñarlo", contribuyendo de este modo a definir su rol (Peiró, 1983-84). No obstante, hay que señalar que ese área de opción, ese grado de libertad, variará

Capítulo 1.

notablemente de unos roles a otros en función de aspectos tales como el nivel de estandarización de las tareas y actividades implicadas, el grado de dependencia respecto a otros roles del entorno, el poder que disponga el ocupante del rol, el nivel de especialización, y el profesionalismo de la persona que desempeñe el rol, por ejemplo. De modo que habrán roles con desiguales posibilidades de elaboración por parte de la persona focal.

Esta perspectiva sobre la elaboración de roles y los factores que inciden en la misma queda recogida en la aportación que realizan Roos y Starke (1980). Estos autores afirman que los procesos de elaboración de roles ocurren cuando "los individuos son relativamente libres para determinar sus propias conductas de rol sin tener su conducta prescrita por las expectativas de otros o por estándares especificados". A continuación, refiriéndose a las condiciones que facilitan y posibilitan la elaboración de roles, señalan que ésta es posible cuando la persona focal que ocupa el rol tiene una posición jerárquica favorable en relación a sus emisores. Asimismo, afirman que la elaboración de roles es facilitada cuando la persona focal posee habilidades y conocimientos especializados, como ocurre en el caso de los profesionales, y también cuando ciertas condiciones internas y externas a la organización hacen que la carrera del ocupante de un determinado rol sea menos dependiente de sus emisores, como por ejemplo cuando las habilidades que posee la persona focal escasean en el mercado de trabajo y son necesitadas por la organización, o cuando se crea un nuevo puesto de trabajo. Desde esta perspectiva, parece coherente afirmar que también aquellas personas que deban desempeñar tareas con una fuerte carga de incertidumbre sobre los resultados finales y los medios para lograrlos -por ejemplo, solución de problemas de carácter técnico- dispondrán de cierta autonomía para decidir los procedimientos, métodos, y tareas a desarrollar y emplear en su trabajo. Por ello, cabría esperar que el grado de

Capítulo 1.

incertidumbre que afecta a las tareas integradas en ciertos roles facilitara los procesos de elaboración de los mismos.

En definitiva, lo que se está planteando es que diferentes aspectos pueden facilitar que la persona focal modifique los patrones conductuales preestablecidos referidos a la conducta de rol y a las relaciones interpersonales a fin de integrarlos con su propia personalidad, empleando palabras de Graen (1976). Si confluyen ciertas condiciones facilitadoras, la persona focal podrá modificar los mencionados patrones, contribuyendo a elaborar su propio rol adaptándolo a sus propias características. En caso contrario, posiblemente predomine la acomodación a los patrones preestablecidos sobre la modificación de los mismos. La referencia a las condiciones facilitadoras de los procesos de elaboración de roles hace más comprensible el continuo que Graen define entre acomodación a y modificación de los patrones conductuales preestablecidos, pues son, en buena parte, los factores que pueden ayudar a explicar las variaciones que se produzcan en el seno de dicho continuo. Así pues, podría pronosticarse que, de manera general, los directivos, y los técnicos y profesionales, dispondrán de mayores posibilidades de intervenir en la elaboración de sus propios roles -modificando los patrones conductuales preestablecidos y adaptándolos a sus propias características-, que los operarios de línea y el personal de base no cualificado.

En suma, y a modo de breve resumen, podemos señalar que frente al modelo de adopción, en el que las posibilidades de influencia directa de la persona focal sobre los procesos de definición y elaboración de su rol no son cabalmente consideradas, el contenido de las tareas integradas en un rol son básicamente determinadas por factores contextuales (Roos y Strake, 1980), y el rol es básicamente definido a partir de las expectativas de los emisores que componen el conjunto de rol (Peiró, 1983-84), el modelo de elaboración subraya el papel activo y directo que puede

Capítulo 1.

jugar la persona focal en la definición de su rol. Así, desde esta perspectiva se hipotetiza que una vez la persona focal aprende el rol que se le asigna en base a los patrones conductuales preestablecidos, lo evalúa, y como consecuencia de dicha evaluación puede intentar modificarlo influyendo directamente en las expectativas de los individuos que configuran su conjunto de rol, y negociando con éstos diversos aspectos relacionados con su rol, contribuyendo así a definirlo. Además, se considera que este proceso de interacción social que se desarrolla entre la persona focal y los miembros de su conjunto de rol, y que está a la base de la elaboración de roles, se desarrolla de manera continua a lo largo de toda la carrera de la persona focal.

Partiendo de un análisis de los dos modelos teóricos expuestos, Peiró et al. (1985b) proponen un modelo de episodio de rol que puede integrarse dentro de la perspectiva general del modelo de elaboración de roles. Tomando como base el trabajo de los citados autores, proponemos el modelo de episodio de rol que se representa gráficamente en la figura 1.3.

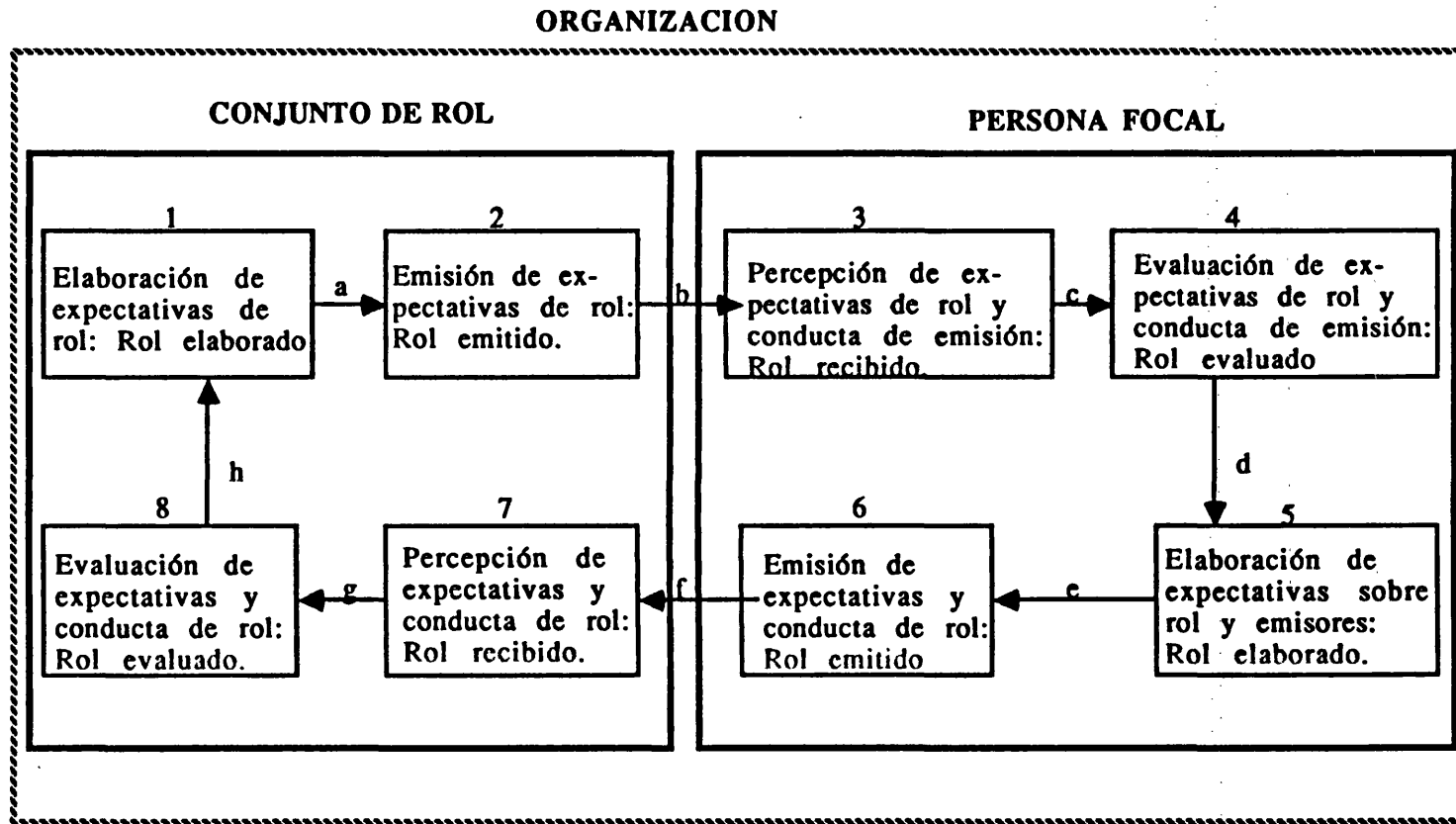


Figura 1.3. Modelo del proceso de episodio de rol a partir del trabajo de Peiró, Luque y Meliá (1985).

Capítulo 1.

Tal como se aprecia en la figura 1.3, el proceso comienza con la elaboración de expectativas por parte de los miembros que componen el conjunto de rol de una determinada persona focal (casilla 1: rol elaborado). A continuación, éstos emiten dichas expectativas con la intención de influir en la conducta de la persona focal (casilla 2: rol emitido). Tras percibir las expectativas de rol emitidas por los miembros de su conjunto de rol y la conducta de emisión de los mismos (casilla 3: rol recibido), la persona focal las evalúa (casilla 4: rol evaluado), comenzando aquí las diferencias con el modelo de adopción de roles, pues la persona focal no sólo evalúa las expectativas que recibe, sino que además, y como consecuencia del resultado de dicha evaluación, elabora sus propias expectativas sobre su rol y sobre los emisores de su conjunto de rol (casilla 5: rol elaborado). En realidad, en este momento se iniciaría el proceso de modificación de los patrones conductuales y relacionales preestablecidos al que se refiere Graen (1976). Se trata pues de una reelaboración del rol recibido por parte de la persona focal, cuyo resultado más inmediato se aprecia en la conducta de rol. Pero además, no hay que olvidar que la persona focal también puede emitir expectativas sobre sus propios emisores acerca de los contenidos de su rol y del modo en que debe desempeñarse, a fin de modificar las expectativas y/o las relaciones que éstos mantienen sobre y con ella (Graen, 1976). Ambos aspectos quedan recogidos en el modelo propuesto en la casilla 6, referida al rol emitido. Los miembros del conjunto de rol, tras percibir las expectativas que sobre ellos emite la persona focal y la conducta de rol de ésta última (casilla 7: rol recibido), las evaluarán (casilla 8: rol evaluado), de manera que el resultado de esta evaluación tendrá una incidencia directa sobre las expectativas que en el siguiente ciclo del proceso elaboren y emitan sobre la persona focal, pudiendo ocasionar una reelaboración de las mismas.

En el modelo expuesto la persona focal juega un papel activo y relevante. No sólo recibe y evalúa expectativas, sino que además

Capítulo 1.

reelabora su propio rol, y envía expectativas sobre los miembros de su conjunto de rol. Tal como ha señalado Meliá (1987), existe cierto paralelismo entre los papeles que en el marco del modelo son asignados a los miembros del conjunto de rol, por una parte, y a la persona focal por otra. Ambos elaboran, emiten y evalúan expectativas y conductas, desarrollando además cada una de las partes todos los procesos de carácter psicológico implicados en este modelo de episodio de rol, procesos que son clasificados por Peiró et al. (1985b) en tres categorías: 1) procesos internos cognitivos: elaboración de expectativas (casillas 1 y 5) y evaluación de expectativas (casillas 4 y 8); 2) procesos perceptivos (casillas 3 y 7); y 3) procesos conductuales (casillas 2 y 6). Así pues, desde el modelo propuesto no se considera que el rol de la persona focal esté definido fundamental y principalmente por su conjunto de rol, tal como se plantea desde el modelo de adopción de roles (Peiró, 1983-84). La persona focal puede protagonizar los mismos procesos que desarrollan los miembros de su conjunto de rol, y puede participar directamente en la definición y elaboración de su propio rol.

Se observará que a diferencia del modelo de episodio de rol propuesto por Kahn y colaboradores (1964) (ver figura 1.2), en el modelo que ahora nos ocupa no aparece una referencia explícita a la incidencia que las características de personalidad de la persona focal pueden tener en el episodio de rol. Ello se debe a que se considera que dichas características inciden a través de cada uno de los procesos que protagoniza la persona focal. Algo similar ocurre respecto a las relaciones interpersonales que la persona focal mantiene con su conjunto de rol. En este caso, hay que tener presente que el episodio de rol se desarrolla en el marco de un proceso de interacción social, que en nuestro modelo queda reflejado en el flujo bidireccional de las relaciones que se indican entre la persona focal y su conjunto de rol (flechas b y f), de modo que las mencionadas relaciones interpersonales están implícitas en el mismo, por lo que no es necesario dedicarles un lugar específico.

Capítulo 1.

Otra característica del modelo reside en que se considera que la organización, como sistema en el que se desarrollan los procesos implicados en el episodio de rol, afecta a las dos partes que intervienen en el mismo, y no sólo a los miembros del conjunto de rol tal como ocurre en el modelo de Kahn y colaboradores (1964), pues no hay ninguna razón de peso que nos lleve a suponer que los aspectos de carácter organizacional limitan su influencia a las expectativas que mantienen los miembros del conjunto de rol sobre la persona focal, y no afecten a las expectativas que la persona focal mantiene sobre su propio rol y que emite sobre los miembros de su conjunto de rol.

Si bien es la organización el marco general donde se desarrollan los procesos de definición de roles organizacionales, no hay que olvidar que dentro del conjunto de rol pueden incluirse personas no pertenecientes a la misma organización que la persona focal, tratándose en ese caso de miembros extraorganizacionales del conjunto de rol. Para significar que las personas que pueden participar en el episodio de rol no quedan limitadas a aquéllas pertenecientes a la misma organización que la persona focal, en la figura 1.3 hemos dibujado las líneas que designan los límites organizacionales con trazo discontinuo.

La terminología de la teoría de la comunicación ha sido utilizada para describir los procesos implícitos en el episodio de rol (Meliá, 1987). Volviendo a la figura 1.3, puede observarse que entre las casillas 1 (rol elaborado) y 2 (rol emitido) hay implícito un proceso de codificación (flecha a) por el que las expectativas de rol de los emisores son trasducidas a lenguaje verbal y conductual. Entre las casillas 2 y 3 (rol recibido), media un proceso de transmisión de las expectativas codificadas de los emisores hacia la persona focal (flecha b). Una vez las expectativas son recibidas por la persona focal, deben ser decodificadas (flecha c) para que sea posible su evaluación (casilla 4: rol evaluado), evaluación que dará

Capítulo 1.

paso a una reelaboración del rol a cargo de la persona focal que conlleva la elaboración de autoexpectativas acerca del propio rol así como la elaboración de expectativas sobre sus emisores referidas a los contenidos de su rol y al modo en que éste debe desempeñarse (Graen, 1976). Estas expectativas elaboradas por la persona focal son codificadas (flecha e) en lenguaje verbal y conductual, dando lugar a demandas verbales sobre sus emisores y a su conducta de rol (casilla 6: rol emitido). Otra vez, entre las demandas verbalmente codificadas y la conducta de rol de la persona focal, de un lado, y la percepción de las mismas por parte de los miembros de su conjunto de rol (casilla 7: rol percibido), de otro, media un proceso de transmisión de información (flecha f). Tras ser percibidas, previamente a que los miembros del conjunto de rol evalúen las expectativas y la conducta de rol de la persona focal (casilla 8), es necesario que lleven a cabo un proceso de decodificación de las mismas (flecha g). Los resultados de la mencionada evaluación incidirán de manera directa sobre la elaboración de las expectativas a transmitir posteriormente, dando así lugar a la iniciación de un nuevo ciclo (Peiró y Meliá, 1986).

Todos los procesos indicados se desarrollan en el marco de un proceso general de interacción social protagonizado por la persona focal y los miembros de su conjunto de rol -el episodio de rol- de carácter multidimensional, ya que son diversas y variadas las dimensiones psicosociales implicadas en el mismo. Meliá (1984) ha realizado una sistematización de los aspectos que distintos autores han investigado cuando han abordado el estudio del mencionado proceso de interacción social (Merton, 1957; Kahn et al., 1964; Cain, 1968; Wilson, 1970; Marwell y Hage, 1970; Hall, 1972; Katz y Kahn, 1978; Naylor et al., 1980; Roos y Starke, 1980; Watson, 1982a, b; Peiró, 1984; entre otros). Según el citado autor, los aspectos relacionales que han centrado la atención de los investigadores en el marco interaccional al que nos referimos son los siguientes (Meliá, 1984):

Capítulo 1.

1. Contacto y comunicación: los autores que estudian estas dimensiones se centran en el análisis de la proximidad, y la comunicación como intercambio de información.

2. Dependencia funcional: aquí se incluyen los aspectos relacionales asociados a la interdependencia de las tareas, los procesos, y la tecnología.

3. Relaciones sociales positivas: que integra el estudio de aspectos tales como la amistad, la intimidad, la cohesión, la correspondencia, el respeto, la ayuda, la solidaridad y el apoyo.

4. Relaciones de poder e influencia: el estudio de estos aspectos ha llevado a los investigadores a analizar las relaciones de dominancia, el liderazgo, la conformidad, el uso de contingencias y sanciones, el ejercicio de la autoridad, las presiones, y las relaciones de estatus.

5. Relaciones de conflicto: aquí se incluye el estudio de las diversas formas que el conflicto puede tomar en el seno de nuestro marco interaccional de referencia, integrando aspectos relativos a la oposición, el enfrentamiento, la solución de problemas interpersonales, la negociación, y, en general, a las relaciones de conflicto entre roles.

No cabe duda de que esta sistematización, aun tratándose de una abstracción de carácter general, pone de manifiesto la variedad de relaciones que pueden desarrollarse dentro del marco interaccional que conforman las relaciones que protagonizan la persona focal y los miembros de su conjunto de rol. Sin embargo, no hay que olvidar que el núcleo central de esas relaciones es la emisión de expectativas con la intención de influir, tal como hemos defendido anteriormente. Es ese proceso de emisión de expectativas y los procesos asociados los que están a la base del episodio de rol,

Capítulo 1.

esto es, a la base del proceso de definición y elaboración de roles. No obstante, en ocasiones, las expectativas que fluyen del conjunto de rol a la persona focal, más que complementarias son contrarias; otras veces, no aportan la información suficiente para desempeñar adecuadamente un rol. Ello puede originar ciertas disfunciones en el marco del episodio de rol que pueden producir consecuencias no deseables de carácter diverso para la persona focal. De tales disfunciones y de sus posibles consecuencias pasamos a ocuparnos en el apartado siguiente.

1.5. DISFUNCIONES EN EL EPISODIO DE ROL: EL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL.

Una de las características definitorias del episodio de rol reside en que se trata de un proceso de interacción social que se desarrolla entre la persona focal y los miembros de su conjunto de rol. En el apartado anterior, estudiamos las propuestas que se realizan desde dos modelos teóricos diferenciados acerca de cómo se desarrolla el episodio de rol y cuáles son los subprocesos implicados. En ambos casos nuestra atención se centró sobre ciclos de episodios de rol "normales", ideales, sin detenernos a analizar los aspectos disruptivos que pueden distorsionar el "normal" desarrollo del episodio de rol. Algunos de tales aspectos disruptivos ocasionan, en el marco de este proceso de interacción social, determinadas disfunciones que dificultan el proceso de definición y elaboración de roles (Graen, 1976). Unas de las disfunciones del episodio de rol más estudiadas por los investigadores son el conflicto de rol y la ambigüedad de rol. Desde que Kahn y sus colaboradores (1964) realizaran su propuesta teórica, se ha hipotetizado que el conflicto y la ambigüedad de rol pueden generar en los individuos una experiencia subjetiva de estrés, que puede ir acompañada de diversas manifestaciones psicológicas, fisiológicas y conductuales. Es esta una de las razones por las que al conflicto y la ambigüedad de rol se les denomina estresores de rol (role stressors) (Kemery et al., 1987). Otros autores prefieren utilizar el término estrés de rol (role stress) para designar conjuntamente a ambas disfunciones del episodio de rol (Stead y Scamell, 1980; Fisher y Gitelson, 1983; Bedeian, Armenakis y Curran, 1981). La diferencia en el uso de uno u otro término radica en la conceptualización del conflicto y de la ambigüedad de rol de la que se parta. Si ambos son considerados como características *objetivas* del ambiente social en el que una determinada persona focal desempeña su rol, parece más adecuado

Capítulo 1.

utilizar el término estresores de rol, pues en este caso se hace referencia a determinadas condiciones de un medio social que pueden ocasionar en una persona una experiencia subjetiva de estrés. Por otra parte, si el conflicto y la ambigüedad de rol son conceptualizados como estados *subjetivos* de la persona focal originados por determinadas condiciones objetivas de su ambiente social (conflicto y ambigüedad de rol *objetivos*) que han sido previamente percibidas, cabe entonces englobarlos bajo la denominación de estrés de rol, ya que se trata de experiencias subjetivas de estrés hipotéticamente producidas por determinadas disfunciones de rol. Esta distinción entre conflicto y ambigüedad de rol objetivos y subjetivos se encuentra ya presente en el trabajo de Kahn y sus colaboradores (1964), y puede ser útil para evitar cierta potencial confusión terminológica en torno a las distintas denominaciones utilizadas para referirse a las mencionadas disfunciones del episodio de rol.

En el presente apartado, vamos a ocuparnos, en primer lugar, de las diferentes aportaciones conceptuales que se han realizado sobre el conflicto y la ambigüedad de rol; en segundo lugar, veremos cómo éstos han sido integrados en algunos modelos de estrés y en los modelos de episodio de rol propuestos; y en tercer lugar, estudiaremos los correlatos psicológicos, conductuales y organizacionales asociados a ambas disfunciones.

1.5.1. El conflicto de rol.

En una primera aproximación al concepto de conflicto de rol, podemos señalar que, generalmente, y desde una perspectiva ambiental, el término se utiliza para designar la presencia de expectativas y demandas incompatibles emitidas sobre una misma persona focal. Como señalan Naylor et al. (1980), "el fenómeno del

Capítulo 1.

conflicto de rol ha generado un considerable interés a causa de su persistencia y de la importancia de sus consecuencias para el individuo y para la organización". En este sentido, Kahn y sus colaboradores (1964) ya señalaron que aproximadamente el 50% de los trabajadores que componían su muestra de estudio experimentaban alguna forma de conflicto de rol, constituyendo en el 15% de los casos un problema serio.

Los primeros estudios sobre el conflicto de rol se realizaron a finales de la década de los 40 y durante la década siguiente (Stouffer, 1949; Warren, 1949; Ort, 1952; Charters, 1952; Mishler, 1953). Durante este periodo inicial un trabajo clave es el desarrollado por Gross y colaboradores (1958), puesto que apunta una de las líneas de investigación más recurridas posteriormente. En efecto, los citados autores indican que muchas de las formulaciones de conflicto de rol propuestas hasta entonces hacían referencia a la exposición de una determinada persona focal a demandas, expectativas y obligaciones conflictivas y/o incompatibles cuando dicha persona ocupaba dos roles distintos. Pero además, Gross y colaboradores (1958) advirtieron que tal fenómeno -esto es, la exposición a demandas conflictivas y/o incompatibles- también sucedía aun cuando la persona focal desempeñara tan sólo un rol.

Estas aportaciones iniciales fueron recogidas por Kahn y sus colaboradores, quienes desarrollaron el concepto de conflicto de rol en el marco del episodio de rol (Kahn et al., 1964). Siguiendo la orientación definida por Gross y colaboradores (1958), afirman que distintos miembros del conjunto de rol de una determinada persona focal pueden emitir sobre ésta expectativas y demandas contradictorias que compiten por lograr su conformidad, definiendo a continuación el conflicto de rol emitido como " la ocurrencia

Capítulo 1.

simultánea de dos o más conjuntos de presiones tales que el cumplimiento de unas haría difícil el cumplimiento de otras", pudiendo ocurrir "en el caso extremo, [que] el cumplimiento de un conjunto de presiones excluye completamente la posibilidad de cumplimiento de otro conjunto; los dos conjuntos de presiones son mutuamente contradictorios". Mediante el término presiones de rol, Kahn y colaboradores (1964) se refieren a los intentos de influencia dirigidos hacia la persona focal con la finalidad de lograr su conformidad respecto a las expectativas de sus emisores de rol. "Se trata, en breve, de cualesquiera requisitos y demandas que son comunicadas a la persona focal" (Kahn y col., 1964).

El ejemplo más recurrido en la literatura especializada para ejemplificar el fenómeno del conflicto de rol es el del supervisor "cogido entre dos fuegos", del que, por una parte, su superior espera que dirija a sus subordinados haciéndoles cumplir "a rajatabla" las reglas de la organización a fin de lograr los niveles de producción establecidos, y, por otra, sus subordinados le comunican que prefieren que la supervisión sea menos rigurosa y más condescendiente, pues de lo contrario pondrán obstáculos para impedir que los procesos implicados en esa unidad de trabajo se desarrollen con normalidad. En este caso, las demandas del superior y las de los subordinados son incompatibles entre sí, de manera que un estilo de supervisión que satisficiera un conjunto de demandas no podría satisfacer el otro (Kahn et al., 1964).

En realidad, tal como puede apreciarse, lo que aparece hasta este momento como relevante en el concepto de conflicto de rol propuesto desde esta perspectiva es la ocurrencia simultánea de demandas y expectativas contradictorias y/o incompatibles emitidas sobre una misma persona focal. Esto es, se está hablando de conflicto de rol como un fenómeno que ocurre en los ambientes

Capítulo 1.

sociales de las personas focales que desempeñan determinados roles; se está hablando de conflicto de rol objetivo. Ya aludimos anteriormente a la distinción entre conflicto de rol objetivo y subjetivo. Según Kahn y col. (1964) este último se refiere al conflicto experimentado por la persona focal a partir de la percepción de las condiciones de su ambiente (conflicto de rol objetivo), requisito este último imprescindible para que pueda generarse conflicto de rol subjetivo, pues pueden existir demandas contradictorias sobre la conducta de la persona focal que al no ser percibidas por ésta no puedan generar en ella una experiencia subjetiva de conflicto de rol. Se trata pues de un fenómeno interno, psicológico, hipotéticamente causado por las condiciones ambientales que configuran el conflicto de rol objetivo (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970). Al respecto, los citados autores señalan que la intensidad del conflicto de rol subjetivo dependerá de la magnitud absoluta y relativa de las demandas emitidas, y de las fuerzas psicológicas (fuerzas de rol, "role forces") que dichas demandas inducen en la persona focal. De modo que cuanto mayor sea la magnitud de la demanda y de la fuerza inducida más débiles, mayor será el conflicto experimentado por la persona focal.

En función del origen de las expectativas y demandas que pueden entrar en conflicto, Kahn y sus colaboradores (1964) proponen una tipología en la que son definidos los siguientes tipos de conflicto de rol:

1. conflicto intra-emisor: las demandas emitidas por un mismo emisor son incompatibles entre sí. Por ejemplo, cuando un superior le ordena a un ejecutivo que soborne a un importante accionista para que venda sus acciones de la empresa, y al mismo tiempo le exige que actúe de manera éticamente intachable.

Capítulo 1.

2. conflicto inter-emisores: las demandas emitidas por un emisor del conjunto de rol son contrarias a las emitidas por otro/s emisor/es del mismo conjunto de rol. Este es el caso del supervisor "cogido entre dos fuegos" apuntado anteriormente. (Nótese al respecto que un grupo de personas pueden constituirse y ser percibidas como una unidad emisora de expectativas dentro de un conjunto de rol).

3. conflicto inter-roles: las demandas asociadas al rol que un persona focal desempeña en una organización son incompatibles con las demandas asociadas a otro/s rol/es que esa persona focal desempeña en otros grupos u organizaciones. Esta situación implica la existencia de diferentes conjuntos de rol para una misma persona focal que desempeña diferentes roles, de manera que las demandas emitidas por miembros de los diferentes conjuntos de rol entran en conflicto entre sí. Para ejemplificar este tipo de conflicto de rol uno de los ejemplos más usados es el del oficinista que recibe, por una parte, demandas de los miembros del conjunto de rol asociado a su trabajo en la oficina para que termine una determinada tarea en su casa tras acabar la jornada laboral, y por otra, recibe demandas de su esposa como miembro del conjunto de rol asociado a su rol como padre de familia, para que atienda a sus tareas familiares (atención a los hijos, quehaceres domésticos, etc.) una vez ha concluido su jornada laboral.

4. conflicto persona-rol: las necesidades y valores de la persona focal son incompatibles con las demandas de los miembros de su conjunto de rol. Volviendo a nuestro ejemplo del ejecutivo, su código de ética profesional podría resultar incompatible con la demanda de su superior, quien le ordena que compre un paquete de acciones a través del soborno.

Capítulo 1.

En los tres primeros tipos definidos por Kahn et al. (1964), el conflicto de rol se origina a partir de las demandas emitidas por individuos que forman parte del ambiente social de una determinada persona focal, se trata de condiciones externas a ésta. Sin embargo, en el caso del conflicto persona-rol se da entrada a los valores y necesidades de la propia persona focal, y con ellos, a sus propias auto-expectativas y auto-demandas, es decir, a dimensiones internas de la persona focal, aspectos que en el modelo del episodio de rol propuesto por Kahn et al. (1964) no quedan suficientemente subrayados. Por otra parte, el supuesto subyacente al conflicto persona-rol es totalmente compatible con lo que se sostiene desde el modelo de elaboración de roles, aunque desde esta última perspectiva se avanza un poco más, pues si las auto-expectativas mantenidas por la persona focal entran en conflicto con las que mantienen los miembros de su conjunto de rol, a aquélla no le queda únicamente resistirse al cumplimiento de las últimas, sino que como señala Graen (1976) puede intentar modificarlas.

Kahn et al. (1964) indican que a partir de estos tipos de conflicto de rol -que los citados autores califican de básicos- pueden desarrollarse formas más complejas de conflicto de rol, tal como ocurre con la sobrecarga de rol. Esta forma de conflicto puede ser considerada como una combinación de conflicto inter-emisores y conflicto persona-rol. Kahn et al. (1964) lo explican de la siguiente forma: la sobrecarga de rol puede ser tratada como un conflicto inter-emisores en el que varios miembros del conjunto de rol mantienen demandas legítimas acerca de un buen número de tareas que debe realizar la persona focal, tareas que son en principio compatibles entre sí, pero que no pueden ser todas ellas realizadas en el tiempo que dispone la persona focal. Una consecuencia probable de ello es que la persona focal experimente la sobrecarga de rol como un conflicto entre prioridades, pues

Capítulo 1.

tendrá que decidir qué tareas realiza, esto es, qué demandas satisface, y cuáles no. Además, si le resulta imposible evitar la realización de algunas tareas, entonces puede verse forzada a ir más allá del límite de sus propias habilidades, y es aquí donde Kahn et al. (1964) sitúan el conflicto persona-rol, pues son las habilidades de la persona focal (aspecto interno a la persona focal) las que le impiden satisfacer las demandas de sus emisores (aspecto externo a la persona focal). Por todo ello, los citados autores afirman que es más adecuado conceptualizar la sobrecarga de rol como un tipo complejo de conflicto que combina aspectos del conflicto inter-emisores y del conflicto persona-rol.

La tipología propuesta por Kahn y sus colaboradores ha sido mantenida y utilizada con fines investigadores hasta la actualidad sin sufrir modificaciones sustanciales. Prueba de ello es que en la revisión sobre el tema que realizan Van Sell et al. en 1981, estos autores recurren a los tipos definidos por Kahn et al. (1964) a fin de exponer una tipología del conflicto de rol. Este hecho puede interpretarse como una muestra de la enorme influencia que ha ejercido el trabajo de Kahn et al. (1964) en la investigación posterior sobre el conflicto y la ambigüedad de rol.

En este contexto temático, Peiró et al. (1985b) han realizado una serie de aportaciones interesantes que permiten considerar algunos de los tipos de conflicto de rol definidos por Kahn y sus colaboradores (1964) desde una nueva perspectiva. Partiendo de la tipología propuesta por estos últimos, Peiró et al. (1985b) definen los siguientes tipos de conflicto de rol:

1. conflicto de rol inter-emisores: la persona focal recibe demandas contradictorias de dos miembros distintos de su conjunto de rol.

Capítulo 1.

2. conflicto de rol intra-emisor: un mismo miembro del conjunto de rol de una determinada persona focal emite sobre ésta demandas contradictorias.

3. conflicto de rol inter-roles: una persona desempeña dos o más roles de modo que las demandas y expectativas asociadas a cada uno de los roles son contradictorias entre sí. En este caso, Peiró et al. (1985b) señalan que este tipo de conflicto de rol puede considerarse un caso especial del conflicto de rol inter-emisores, puesto que son emisores distintos -aunque pertenecientes a distintos conjuntos de rol asociados a los diferentes roles que desempeña la persona focal- los que emiten expectativas y demandas incompatibles sobre la misma persona focal. E incluso previendo que pudiera darse el caso de que un mismo emisor formara parte de dos o más de los conjuntos de rol asociados a cada uno de los roles que desempeña la persona focal, y que las demandas y expectativas que emitiera ese emisor sobre la persona focal como desempeñante del rol A fueran contradictorias con las demandas y expectativas que emitiera sobre la persona focal como desempeñante del rol B, Peiró et al. (1985b) señalan que en este caso el conflicto de rol inter-roles puede considerarse como una forma especial del conflicto de rol intra-emisor.

4. conflicto de rol persona-rol: las expectativas emitidas por los miembros del conjunto de rol son contradictorias con las auto-expectativas que la persona focal mantiene sobre su propio rol. Respecto a este tipo de conflicto de rol, Peiró et al. (1985b) destacan dos formas especiales: a) conflicto de rol persona- rol relativo a la responsabilidad y autoridad de la persona focal, y b) conflicto de rol persona- rol relativo a la tarea (métodos, tiempos, instrumentos, etc.).

Capítulo 1.

Hasta aquí, puede apreciarse que Peiró et al. (1985b) siguen básicamente a Kahn y cols. (1964). Sin embargo, la aportación original de los mencionados autores radica en la definición de un nuevo quinto tipo de conflicto de rol que permite considerar nuevas situaciones dentro del constructo del conflicto de rol, y en el que además es posible enmarcar una de las formas de conflicto de rol calificada de compleja por Kahn y cols. (1964): la sobrecarga de rol. Ese quinto tipo de conflicto de rol es denominado conflicto de rol medios-fines.

5. conflicto de rol medios-fines: aquí las demandas y expectativas emitidas sobre la persona focal entran en contradicción con los recursos disponibles por ésta para satisfacer aquéllas. Es decir, la persona focal no dispone de los recursos y medios necesarios que le permitirían satisfacer las demandas y expectativas que los miembros de su conjunto de rol emiten sobre ella, y es por esto por lo que dichas demandas y expectativas pueden ser percibidas como conflictivas por la persona focal, aun no siendo incompatibles entre sí. Según Peiró et al. (1985b), lo que ocurre en la sobrecarga de rol es que la persona focal no dispone de un recurso valiosísimo en nuestro contexto socio-cultural: tiempo. De este modo, expectativas y demandas que no son incompatibles entre sí no pueden ser todas ellas satisfechas por la persona focal, pues ésta no puede disponer del tiempo que ello requeriría.

Tanto en la conceptualización de la sobrecarga de rol que proponen Kahn et al. (1964), como en la definición más general de conflicto medios-fines que realizan Peiró et al. (1985b), la presencia de expectativas incompatibles entre sí no es una de las características que definen la situación. En realidad se trata de

Capítulo 1.

situaciones donde existe una discrepancia entre las expectativas de rol (en especial aquéllas referidas a los objetivos que debe lograr la persona focal a través de su conducta de rol) y los medios y recursos que la persona focal dispone para satisfacerlas. Desde esta perspectiva, el conflicto medios-fines podría ser denominado con más precisión como conflicto por discrepancias entre los medios y los fines.

La aportación tipológica que realizan Peiró et al. (1985b) permite ampliar el número de situaciones "conflictivas" que pueden ser agrupadas bajo el constructo de conflicto de rol, lo cual tiene serias repercusiones conceptuales cuando se trata de investigar desde una perspectiva diferencial cuáles son los correlatos psicosociales y organizacionales que presentan los distintos tipos de conflicto de rol definidos. Otra de las aportaciones que tiene claras implicaciones conceptuales es la que realizan Naylor et al. (1980), y a la que ya nos referimos en el apartado dedicado al concepto de rol. Estos autores aplican su conceptualización de rol al análisis del conflicto de rol, dando lugar a una serie de implicaciones teóricas a considerar.

Naylor, Pritchard e Illgen (1980) parten de la definición de rol como un patrón o conjunto de contingencias no nulas entre un conjunto de productos realizados por la persona focal y la evaluación de dichos productos por parte de alguna persona, ya sea la propia persona focal (y entonces hablaríamos de auto-contingencias producto-evaluación, o auto-expectativas, empleando una palabra más común en el área temática de estudio que nos ocupa), o un miembro de su conjunto de rol. Refiriéndonos ya a su análisis del conflicto de rol, los citados autores afirman que "un conflicto de rol potencial existe cuando los individuos (las personas focales) perciben que reciben contingencias producto-evaluación

Capítulo 1.

incompatibles", añadiendo que "frecuentemente, las contingencias producto-evaluación incompatibles son debidas a las demandas conflictivas de dos o más emisores que envían diferentes expectativas de rol a la persona focal". De lo expuesto hasta este momento, se deduce que Naylor et al. (1980) consideran que para que una persona focal experimente conflicto de rol es necesario que ésta sea consciente de la incompatibilidad de las contingencias producto-evaluación que recibe. Como señalan los citados autores, ello es una condición necesaria pero no suficiente, además los resultados asociados a la satisfacción de las contingencias producto-evaluación (expectativas) implicadas deben ser suficientemente valorados por la persona focal. Es esta consideración a los resultados asociados una de las aportaciones originales -y quizás la más relevante- que Naylor et al. (1980) realizan al estudio del conflicto de rol. Veamos con más detenimiento en qué consiste realmente su aportación.

Naylor y colaboradores (1980) proponen que de igual modo que hay unas evaluaciones contingentemente asociadas a los productos que realiza una persona focal, existen unos resultados contingentemente asociados a las evaluaciones que los emisores realizan sobre los productos de la persona focal. Según sean las mencionadas evaluaciones -o en otras palabras, según las demandas emitidas sobre la persona focal sean satisfechas o no-, así serán los resultados que los emisores le dispensarán. Como se puede apreciar, se está haciendo referencia a las consecuencias del cumplimiento del rol por parte de la persona focal, definidas a partir de las contingencias evaluación-resultado. Lo que resaltan Naylor y colaboradores (1980) es que a la hora de analizar y estudiar el conflicto de rol es preciso tener presente que las consecuencias del cumplimiento del rol -las contingencias evaluación-resultado- deben ser: 1) percibidas, y además 2) suficientemente valoradas

Capítulo 1.

por la persona focal. Y para ejemplificarlo recurren a una serie de situaciones hipotéticas similares a las siguientes. Imaginemos a un ingeniero que trabaja en una empresa que fabrica instrumentos y aparatos de alta tecnología. Llegado el Viernes, encuentra que no ha finalizado un determinado informe que debería estar acabado para el Lunes próximo. Por otra parte, su familia había planeado pasar ese fin de semana en la montaña. En este contexto pueden plantearse las siguientes situaciones:

Situación 1: Por un lado, el informe no tiene excesiva importancia, de modo que si el Lunes no lo presenta sus superiores no le recriminarán por ello. Por otro, su familia se disgustaría enormemente si tuvieran que cancelar su salida a la montaña.

Situación 2: La familia tiene el mismo interés por salir ese fin de semana que en el caso anterior. Pero, por otra parte, en este caso se trata de un informe de vital importancia para conseguir un contrato de ventas que supondría un importante incremento en la facturación anual de la empresa, y que sus superiores, además, están esperando con impaciencia. De manera que si no lo tiene listo para el Lunes las posibilidades de promoción de nuestro ingeniero se verán seriamente afectadas.

Situación 3: El informe, como en el caso anterior, es de vital importancia, pero la familia no se disgustaría si hubiera que cancelar la salida a la montaña. Y por último.

Situación 4: Se trata de un informe sin excesiva importancia, tal como ocurría en la situación 1), y, en lo que respecta a la

Capítulo 1.

familia, esta situación hipotética es similar a lo planteado en el caso 3).

Naylor y colaboradores (1980) señalan que en las tres situaciones la persona focal (en nuestro ejemplo, el ingeniero) se encuentra ante demandas incompatibles, debiendo elegir una alternativa de acción que seguramente impedirá obtener altas evaluaciones positivas de ambas fuentes de demandas. Sin embargo, no todas las posibles alternativas de acción, en función de la situación de que se trate, generarán la misma cantidad de conflicto en la persona focal (Naylor et al., 1980). Es la segunda situación que hemos expuesto la que presenta un mayor grado de conflicto para la persona focal, ya que es la única donde sea cual fuere la alternativa de acción elegida se pierden resultados valorados por la persona focal (Naylor et al., 1980), e incluso puede que se obtengan consecuencias negativas de uno de los polos de emisión de demandas. Esto es, si se satisfacen las demandas de la familia se pierden las posibilidades de promoción y es posible que se reciba algún tipo de sanción (aunque tan sólo sea verbal) de los superiores. Si se satisfacen las demandas de los superiores se pierde un tiempo de bienestar y convivencia familiar, y es posible que se obtenga algún disgusto familiar.

Desde la perspectiva conceptual que proponen Naylor, Pritchard e Illgen (1980), "el conflicto de rol debería ser mayor cuando contingencias producto-evaluación (demandas) incompatibles están fuertemente asociadas con resultados valorados" por la persona focal, tal como se deduce a partir del ejemplo expuesto. Otro factor que, según los citados autores, afecta al grado de conflicto de rol experimentado por la persona focal es el poder de los emisores, aspecto íntimamente relacionado con las

Capítulo 1.

contingencias señaladas hasta el momento, pues un individuo posee poder sobre la persona focal si (Naylor et al., 1980):

1) establece fuertes contingencias entre los productos de la persona focal y la dispensa de resultados de ese individuo a la persona focal -proceso mediado por la evaluación de los productos de la persona focal-; y

2) la persona focal valora esos resultados.

Así pues, el conflicto de rol será mayor cuando sean emisores con un alto grado de poder sobre la persona focal los que sostengan sobre ésta demandas incompatibles, y será menor cuando aquéllos posean niveles de poder sobre la persona focal bastante diferentes (Naylor et al., 1980).

En definitiva, como señalábamos anteriormente, una de las aportaciones más relevantes de Naylor, Pritchard e Illgen (1980) radica en poner de manifiesto que para que una persona focal experimente conflicto de rol no sólo debe percibir demandas incompatibles, además, debe ser consciente de los resultados asociados a la satisfacción de las diversas demandas, dependiendo entonces el conflicto de rol de lo valorados que sean dichos resultados por la persona focal. Ciertamente, como señalan los citados autores, en la literatura especializada no se han considerado los resultados asociados a las demandas de rol, y la valoración de de los mismos por parte de la persona focal cuando se ha investigado sobre el conflicto de rol. Esta crítica, según Naylor y colaboradores (1980), puede contribuir a explicar algunas de las inconsistencias halladas en los trabajos de investigación acerca de los correlatos del conflicto de rol. Algunos ejemplos de tal inconsistencia referidos a las relaciones entre el conflicto de rol y la satisfacción laboral son

Capítulo 1.

los trabajos de Sales (1969), Tosi (1971), Rizzo et al. (1970), y Hamner y Tosi, (1974), pues mientras que en los dos primeros se informa de una relación negativa entre conflicto de rol y satisfacción laboral -tal como se halla en la mayor parte de trabajos de esta índole-, en los dos últimos se muestra una relación nula entre los dos constructos. La aproximación metodológica al estudio del estrés de rol que proponen Naylor y colaboradores intenta evitar estos problemas conceptuales desde el inicio, construyendo instrumentos de medida del conflicto y la ambigüedad de rol basados en los productos relevantes para un determinado rol. Esta aproximación, no obstante, presenta el inconveniente de que los instrumentos de se elaboran son "hechos a la medida" del grupo ocupacional que se estudia, conllevando además, un costo temporal elevado (Dougherty y Pritchard, 1985).

Otra aportación original que realizan Naylor, Pritchard e Illgen (1980) al estudio del conflicto de rol se refiere a la tipología que sobre éste ofrecen. Los citados autores distinguen dos formas básicas de conflicto de rol en función de la relación que se establezca entre las demandas y los productos correspondientes, a saber:

- a) aquélla en la que la persona focal debe satisfacer un número demasiado elevado de demandas compatibles (o en otras palabras, debe producir un número demasiado elevado de productos) en un periodo de tiempo limitado e insuficiente para ello (es decir, se trata de lo que comúnmente se denomina sobrecarga de rol); y
- b) aquélla que se origina debido a que las demandas recibidas y los productos que implican son mutuamente excluyentes,

Capítulo 1.

incompatibles, independientemente del tiempo disponible para satisfacerlas y producirlos.

A continuación, y retomando el trabajo de Kahn y colaboradores (1964), establecen cinco tipos de conflicto de rol en función del origen de las demandas, que son los siguientes:

1. conflicto de rol intra-persona focal (self versus self).
2. conflicto de rol persona-rol (self versus other).
3. conflicto de rol intra-emisor (within same other).
4. conflicto de rol inter-emisores (same role, other versus other).
5. conflicto de rol inter-roles (different role, other versus other).

Posteriormente, Naylor y colaboradores (1980) desdoblan cada uno de los cinco tipos apuntados atendiendo a las dos formas básicas de conflicto de rol señaladas anteriormente, ya que en cada uno de los cinco casos el conflicto puede deberse al exceso de demandas y productos, o a la incompatibilidad presente entre éstos. De este modo, obtienen diez tipos diferentes de conflicto de rol en función de dos dimensiones (ver figura 1.4): 1. la relación existente entre las demandas y los productos, y 2. la relación existente entre las personas implicadas (Naylor et al., 1980), dimensión que en realidad alude a las personas de las que parten las demandas. Los diez tipos que quedan definidos son:

1. conflicto de rol intra-persona focal: la persona focal desea satisfacer auto-demandas -produciendo los correspondientes productos-: 1a) excesivas para el tiempo que dispone, 1b) incompatibles entre sí.

Capítulo 1.

2. conflicto persona-rol: las demandas emitidas por los emisores y sus correspondientes productos son: 2a) excesivos respecto al tiempo que dispone la persona focal, 2b) incompatibles con las auto-expectativas, sistema de valores y necesidades de la persona focal.

3. conflicto de rol intra-emisores: un mismo emisor envía a la persona focal demandas 3a) excesivas para el tiempo que ésta dispone , 3b) incompatibles entre sí.

4. conflicto de rol inter-emisores: distintos emisores de la persona focal pertenecientes a un mismo conjunto de rol demandan de ésta 4a) un número excesivo de productos en relación al tiempo disponible, 4b) productos incompatibles entre sí.

5. conflicto de rol inter-roles: distintos emisores pertenecientes a diferentes conjuntos de rol asociados a distintos roles desempeñados por la persona focal, demandan de ésta 5a) demasiados productos respecto al tiempo que dispone, 5b) incompatibles entre sí.

Figura 1.4. Tipos de conflicto de rol según Naylor, Pritchard e Illgen (1980).

RELACIONES ENTRE DEMANDAS Y PRODUCTOS Mutuamente excluyentes Compiten por el tiempo					
	Intra persona focal	Persona-rol	Intra-emisor	Inter-emisores	Inter-roles

Esta tipología presenta además la novedad de introducir un nuevo tipo de conflicto: el conflicto intra-persona focal, de manera muy coherente con la perspectiva cognitiva que Naylor y colaboradores mantienen sobre la conducta organizacional. Por otro lado, este nuevo tipo de conflicto definido permite a los autores

Capítulo 1.

poner de manifiesto el papel activo que se atribuye a la persona focal, en la línea de lo aportado desde el modelo de elaboración de roles (Graen, 1976). No obstante, el rasgo más relevante de su aportación tipológica lo constituye el destacar intencionadamente las dos formas básicas de conflicto en función de la relación entre las demandas y los productos asociados.

En el presente apartado, hemos analizado el concepto de conflicto de rol partiendo de la aportación original de Kahn y colaboradores (1964), estudiando además las aportaciones que al respecto han hecho posteriormente otros autores. Ahora estamos en condiciones de proponer una definición de conflicto de rol de carácter general. Con esta perspectiva el conflicto de rol subjetivo podría ser definido de manera general como la experiencia subjetiva que deviene de la presencia de demandas de rol incompatibles, y de su percepción y evaluación por parte de la persona focal. En el apartado siguiente pasamos a ocuparnos de la ambigüedad de rol.

1.5.2. La ambigüedad de rol.

Puede afirmarse que la ambigüedad de rol hace referencia a la falta de información necesaria para desempeñar un determinado rol focal. Kahn y sus colaboradores, en su trabajo de 1964, señalan que la ambigüedad de rol puede darse en un puesto determinado "porque no existe información o porque la información existente es comunicada inadecuadamente". Así, estos autores definen la ambigüedad de rol como "el grado en el que la información requerida está disponible para una posición organizacional determinada" (Kahn et al., 1964).

Capítulo 1.

Retomando el trabajo de los citados autores, y considerando que la ambigüedad de rol implica una carencia de información suficiente y claramente formulada para desempeñar un rol, Peiró (1984) señala que la ambigüedad de rol puede ser conceptualizada desde una perspectiva cuantitativa como la diferencia entre la información necesaria para desempeñar adecuadamente un rol determinado, y la información disponible. Como se puede apreciar, Peiró (1984) se refiere a la ambigüedad de rol objetiva, como una característica del medio social en el que una determinada persona focal desempeña su rol. Desde la perspectiva señalada, el citado autor, realizando las comparaciones pertinentes, indica que cuando la cantidad de información necesaria sea mayor que la cantidad de información disponible, nos encontraremos ante una situación objetiva de ambigüedad de rol. Cuando ambas cantidades de información sean iguales, y cuando la cantidad de información disponible supere la cantidad de información necesaria, parece que no se trataría de situaciones objetivas de ambigüedad de rol. No obstante, en estos últimos casos es preciso realizar ciertas matizaciones en función de la calidad de la información disponible, pues si gran parte de ésta no es relevante para el desempeño del rol pudiera ser que la información relevante disponible no igualara la cantidad de información necesaria y relevante, dándose las condiciones suficientes para tratarse de una situación objetiva de ambigüedad de rol. Sólo si una parte suficiente de la información disponible fuera relevante para el desempeño del rol, estaríamos en condiciones de afirmar que los dos casos a los que nos referíamos no ejemplifican situaciones caracterizadas por ambigüedad de rol objetiva.

El criterio más comúnmente utilizado por los investigadores para definir los diferentes tipos de ambigüedad de rol ha sido el contenido de la ambigüedad, esto es, acerca de qué falta

Capítulo 1.

información o ésta no está claramente formulada. Así, en función del mencionado criterio suelen distinguirse los siguientes tipos (Kahn et al., 1964; Graen, 1976; Van Sell et al., 1981):

1. ambigüedad relativa a las expectativas asociadas al rol: falta de información respecto a las expectativas de rol que deben ser desempeñadas, o dicha información no es clara.

2. ambigüedad relativa a los métodos para satisfacer las expectativas conocidas: en este caso no se dispone de suficiente información -o ésta no es clara- referida a qué conductas y medios contribuirán a satisfacer las expectativas de rol, y cómo esas conductas y medios deben desempeñarse y emplearse.

3. ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño de rol: falta de información, o la que se dispone es poco clara, referida a las consecuencias potenciales que el desempeño o no desempeño de su rol conllevará para la persona focal, sus emisores, y para la organización en general.

No obstante, es posible establecer otras tipologías en función de criterios diferentes. Así Meliá (1987) afirma que en función del origen de la ambigüedad puede distinguirse entre:

1. ambigüedad del emisor: los emisores que componen el conjunto de rol de una determinada persona focal no transmiten a ésta la información que necesita para desempeñar su rol, o la información que le transmiten está poco definida y es poco clara.

Capítulo 1.

2. ambigüedad de la persona focal: aquí la persona focal carece de información debido a que no posee la formación requerida para desempeñar el rol, o porque no ha desarrollado adecuadamente sus habilidades de recogida de información profesional.

3. ambigüedad del medio: en este caso la información no está disponible debido a las características del medio en el que debe desempeñarse el rol, tal como ocurriría en determinados roles profesionales como los asesores de Bolsa, o los meteorólogos, que realizan su trabajo en ambientes que presentan altos niveles de incertidumbre.

Meliá (1987) también ha puesto de manifiesto la relación existente entre los distintos tipos de comunicaciones que pueden hallarse formando parte de las expectativas y demandas que configuran un rol emitido, por una parte, y los tipos de ambigüedad definidos en función del contenido de la misma, por otra. No hay que olvidar que los roles han sido conceptualizados como conjuntos de expectativas transmitidas, y que se elaboran, definen y desempeñan en el marco de un proceso de interacción social donde un componente muy importante es la comunicación entre las personas implicadas. Los miembros del conjunto de rol aportan informaciones acerca de diversos aspectos del rol a desempeñar por la persona focal, pero también presentan y comunican demandas y sugerencias. El citado autor señala que entre las expectativas transmitidas cabe distinguir entre dos componentes o tipos de comunicaciones básicos (Meliá, 1987):

1. comunicaciones imperativas: son aquéllas que solicitan conformidad y que activan la acción y que suelen conjugarse en modo imperativo o condicional. Por ejemplo: "realiza este

Capítulo 1.

informe para mañana", o "debería poner orden en su sección". Este tipo de comunicaciones están relacionadas con las demandas que se presentan a un determinada persona focal. Si ésta recibe varias comunicaciones de este tipo contradictorias y/o incompatibles, nos encontraremos ante una situación de conflicto de rol objetivo que puede dar paso a una situación subjetiva de estrés de rol. Meliá (1987) indica que las comunicaciones imperativas suelen tener su origen en los emisores de rol, o en las normas elaboradas por éstos.

2. comunicaciones representativas: son comunicaciones referidas a contenidos de información necesarios para realizar las tareas asociadas a un determinado rol y poder solucionar los problemas que se presenten durante el desempeño del mismo. Por ello, están constituidas por items de formación e información. Por ejemplo: "Para poner en funcionamiento la máquina, pulse el botón rojo". Pueden distinguirse dos subtipos en función de la cualidad de su contenido informativo (Meliá, 1987):

2.1. comunicaciones intrínsecas a la tarea: cuyo contenido son "informaciones relativas al oficio, la tarea y el modo técnico y profesional de hacer las cosas". Se trata de un tipo de información organizacionalmente independiente, y que "sería perfectamente válida en cualquier otra empresa"; y

2.2. comunicaciones organizacionalmente independientes: en este caso, el contenido informativo hace referencia a las consecuencias (recompensas y sanciones) contingentemente asociadas al desempeño del rol, y que

Capítulo 1.

dependen en buena medida del contexto organizacional del que se trate.

Ahora estamos en condiciones de constatar la relación existente entre los tipos de ambigüedad de rol definidos en función del contenido de la misma, y los tipos de comunicaciones indicados, relación apuntada por Meliá (1987). La ambigüedad de rol acerca de las expectativas está asociada con deficiencias y/o carencias en la comunicación imperativa que recibe la persona focal, ya que en este caso no se dispone de suficiente y/o clara información sobre qué debe hacer la persona focal. La ambigüedad relativa a los métodos implica deficiencias y/o carencias en la comunicación representativa intrínseca a la tarea, pues lo que aquí se pone de manifiesto es que la persona focal no dispone de suficiente y/o clara información acerca de cómo realizar las conductas que se esperan de ella y cómo emplear los medios disponibles para ello. Por último, la ambigüedad relativa a las consecuencias está asociada con deficiencias y/o carencias en la comunicación representativa organizacionalmente dependiente, ya que aquélla implica que la persona focal no dispone de suficiente y/o clara información sobre las consecuencias potenciales que acarreará el desempeño -en sus diversos niveles y formas- de su rol.

Tras lo expuesto hasta este momento, la ambigüedad de rol puede conceptualizarse como una disfunción relativa a los procesos de comunicación e información implicados en el episodio de rol. En este contexto, Peiró y colaboradores (1985b) señalan que la ambigüedad de rol puede deberse a que:

- los miembros del conjunto de rol no proporcionan la información que necesita la persona focal para desempeñar adecuadamente su rol por desconocerla;

Capítulo 1.

- dicha información, aun conociéndola y estando disponible para los miembros del conjunto de rol, éstos no la transmite a la persona focal; y
- siendo la información conocida, estando disponible, y siendo transmitida por los emisores que componen el conjunto de rol, se producen ciertas deficiencias y distorsiones en su emisión, recepción, y/o en los canales de comunicación, que impiden que llegue en buenas condiciones a la persona focal.

Como puede apreciarse, los citados autores hacen referencia a la ambigüedad de rol objetiva como una posible característica del contexto social en el que una determinada persona focal desempeña su rol. Como ya señalan Kahn et al. (1964), es preciso diferenciarla de la ambigüedad de rol subjetiva, pues ésta es un estado de la persona que puede tener su origen en condiciones ambientales objetivas de ambigüedad. No obstante, en algunas casos puede existir ambigüedad de rol subjetiva sin que se den las referidas condiciones objetivas de ambigüedad, como sucedería en el caso de que los emisores transmitieran suficiente y clara información a la persona focal, pero ésta, erróneamente, la interpretara como irrelevante para el desempeño de su rol.

Centrándose más en la ambigüedad de rol subjetiva, Naylor, Pritchard e Illgen (1980) realizan una serie de aportaciones paralelas a las propuestas que realizan en relación al conflicto de rol. Según los citados autores, una condición necesaria para la ambigüedad de rol es que la persona focal desconozca las demandas y expectativas (o empleando sus términos, las contingencias producto-evaluación) que configuran su rol, y que sea consciente de su incertidumbre. Pero tal condición no es suficiente; además "necesita estar relativamente consciente de las contingencias entre

Capítulo 1.

evaluaciones y resultados", debiendo valorar en alguna medida tales resultados (Naylor et al., 1980). Todo ello implica que la persona focal es consciente de que algunos resultados (esto es, consecuencias) valorados (recompensas, castigos, o sanciones) serán administrados por sus emisores en función de la evaluación que éstos realicen sobre su desempeño, pero que la persona focal no sabe qué debe hacer para satisfacer las expectativas de sus emisores y lograr evaluaciones positivas que le lleven a conseguir resultados valorados positivos. Naylor y colaboradores (1980) subrayan que la persona focal experimentará ambigüedad de rol "sólo si valora los resultados que percibe que sus emisores le administrarían" si atendiera a sus demandas. La referencia a los resultados valorados asociados a las evaluaciones del desempeño de la persona focal constituyen de nuevo una aportación original de los autores citados, que además realizan su análisis resaltando los aspectos internos, cognitivos, y conscientes que protagoniza la persona focal.

Tras analizar el concepto de ambigüedad de rol, sus tipos, y las aportaciones más relevantes realizadas al respecto, definiremos la ambigüedad de rol subjetiva como la experiencia subjetiva que deviene de la carencia de información suficiente y clara disponible para la persona focal a fin de que ésta pueda desempeñar adecuadamente su rol, de la percepción de dicha carencia y de su evaluación por parte de la persona focal. En el siguiente apartado, nos ocuparemos de ver cómo los constructos de conflicto y ambigüedad de rol pueden ser integrados en algunos de los modelos de estrés propuestos por los investigadores y en los modelos de episodio de rol analizados.

Capítulo 1.

1.5.3. El conflicto y la ambigüedad de rol en los modelos de estrés y de episodio de rol.

Tal como señalamos al inicio del apartado 1.4., el conflicto y la ambigüedad de rol han sido conceptualizados tanto como estresores de rol como formas de estrés de rol, según se haga referencia a sus dimensiones objetivas o subjetivas respectivamente. El estrés ha sido definido como "un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas (que se le presentan a una determinada persona focal) y la capacidad de respuesta (de la misma), bajo condiciones donde el fracaso en satisfacer las demandas tiene consecuencias importantes percibidas" (McGrath, 1976). Esta definición implica considerar al estrés como una experiencia subjetiva, tal como lo son el conflicto y la ambigüedad de rol subjetivos. Veamos brevemente cómo la referida definición de estrés puede aplicarse a estos últimos. En el caso del conflicto de rol, las demandas que recibe la persona focal no pueden ser totalmente satisfechas por la persona focal a través de su conducta de rol, puesto que algunas de aquéllas son incompatibles entre sí, manifestándose así el desequilibrio percibido entre demandas y respuestas al que se refiere McGrath. En el caso de la ambigüedad de rol, las demandas y expectativas que configuran un determinado rol no pueden ser satisfechas por la persona focal debido a que ésta carece de información suficiente y/o clara. De modo que tanto el conflicto como la ambigüedad de rol subjetivos pueden ser conceptualizados como desequilibrios percibidos entre demandas y expectativas por una parte, y la capacidad de la persona focal para satisfacer aquéllas a través de su conducta de rol, por otra. Además, tales desequilibrios pueden originarse en situaciones donde un fracaso en satisfacer las demandas emitidas puede dar lugar a consecuencias percibidas importantes, tales como malas evaluaciones de los superiores, sanciones, incidencia negativa en las posibilidades de promoción,

Capítulo 1.

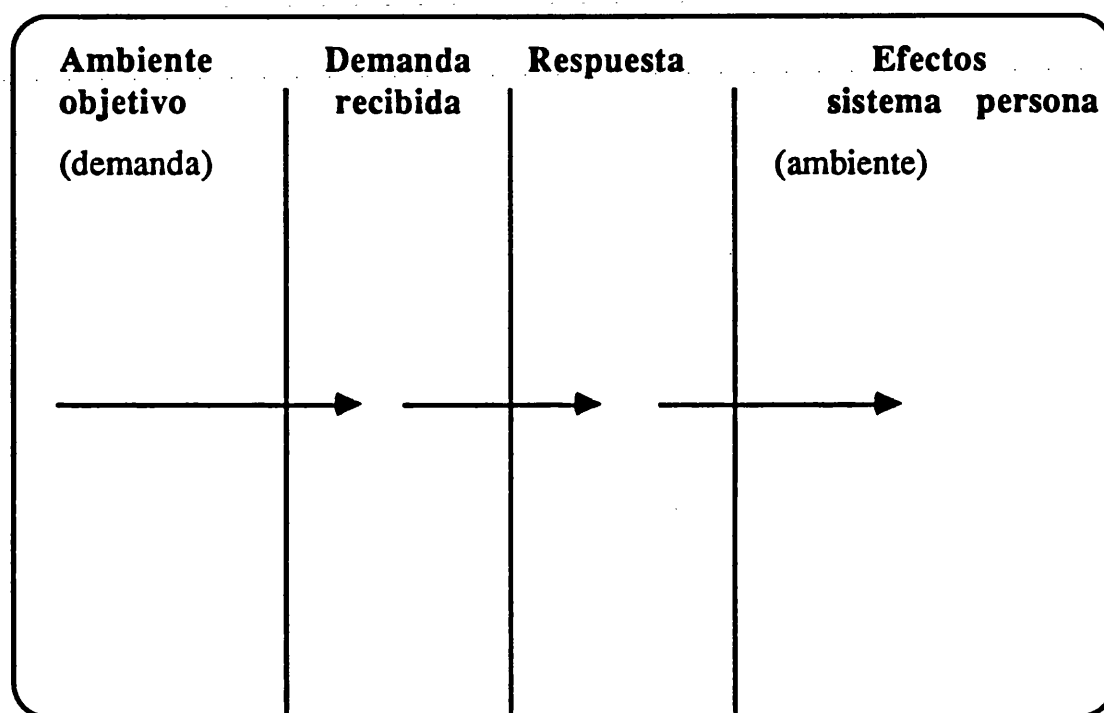
etc. Por otra parte, la anticipación de estas consecuencias puede tener consecuencias nocivas para la persona focal, como por ejemplo un incremento de la tensión, un empeoramiento de la salud general, un aumento de la insatisfacción laboral, un incremento de la presión sanguínea, etc.

Así pues, la aplicación de la definición de estrés de McGrath (1976) a los constructos de conflicto y ambigüedad de rol subjetivos nos ha permitido apreciar que éstos son formas de estrés que se dan en un proceso general de elaboración de roles, de ahí que esté justificada la denominación de estrés de rol que ambos comparten. Ahora es un momento apropiado para preguntarse cómo el conflicto y la ambigüedad de rol, tanto en sus dimensiones objetivas (esto es, como estresores de un ambiente) como subjetivas (es decir, como formas de estrés) han sido integrados en algunos de los modelos de estrés más significativos elaborados en el área de la Psicología de las Organizaciones.

El esquema de la aproximación al estudio del estrés utilizado por Kahn y colaboradores es mostrado gráficamente en la figura 1.5. El citado autor afirma que "la secuencia de eventos que son objeto de interés para el investigador del estrés comienza en el ambiente, con una demanda de alguna clase que el ambiente presenta a algún sistema contenido en él (usualmente un individuo o una organización)" (Kahn, 1970). En efecto, "algún conjunto de hechos del ambiente objetivo demandan algo, exigen algo, de un sistema individual u organizacional ubicado en ese ambiente" (Kahn, 1970). A partir de este momento inicial, Kahn y sus colaboradores se centran en seguir la secuencia de eventos que se suceden desde el ambiente hasta el sistema estresado.

Capítulo 1.

Figura 1.5. Esquema teórico empleado por Kahn y colaboradores en el estudio del estrés en las organizaciones (Kahn, 1970).



Así pues, en la siguiente fase del modelo que se propone en el esquema aludido, la cuestión que se plantea es si la demanda ha sido recibida, esto es, percibida y reconocida, por el sistema sobre el que se hizo, fase considerada esencial por Kahn (1970). Si así lo ha sido, interesa conocer cómo el sistema estresado ha respondido a la demandas recibidas y cuáles han sido las respuestas -fisiológicas, conductuales, y psicológicas- que ha emitido. Este es el núcleo de la tercera fase del modelo. Por último, Kahn (1970), en la cuarta fase, distingue de las respuestas a las que nos referíamos, las consecuencias permanentes ("enduring consequences"), o efectos a largo plazo, del estrés y de las respuestas emitidas ante el mismo.

Capítulo 1.

Entre tales efectos y consecuencias diferencia dos categorías: a) aquéllos que se manifiestan sobre el sistema estresado ("esto es, si las capacidades del individuo para actuar en el futuro han sido mejoradas, reducidas, o han quedado intactas como resultado de su intento de trabajar a través de una particular secuencia de estrés" (Kahn, 1970)); y b) aquellos efectos de las respuestas al estrés que se manifiestan sobre el ambiente, "particularmente sobre aquellas unidades del ambiente que hicieron la demanda inicial estresora" (Kahn, 1970).

Este modelo inicial fue completado y matizado por Kahn y sus colaboradores, dando lugar al modelo general que ha constituido el marco teórico-explicativo del programa de investigación que desarrollaron (Kahn y French, 1970). Ese modelo es representado gráficamente en la figura 1.6.

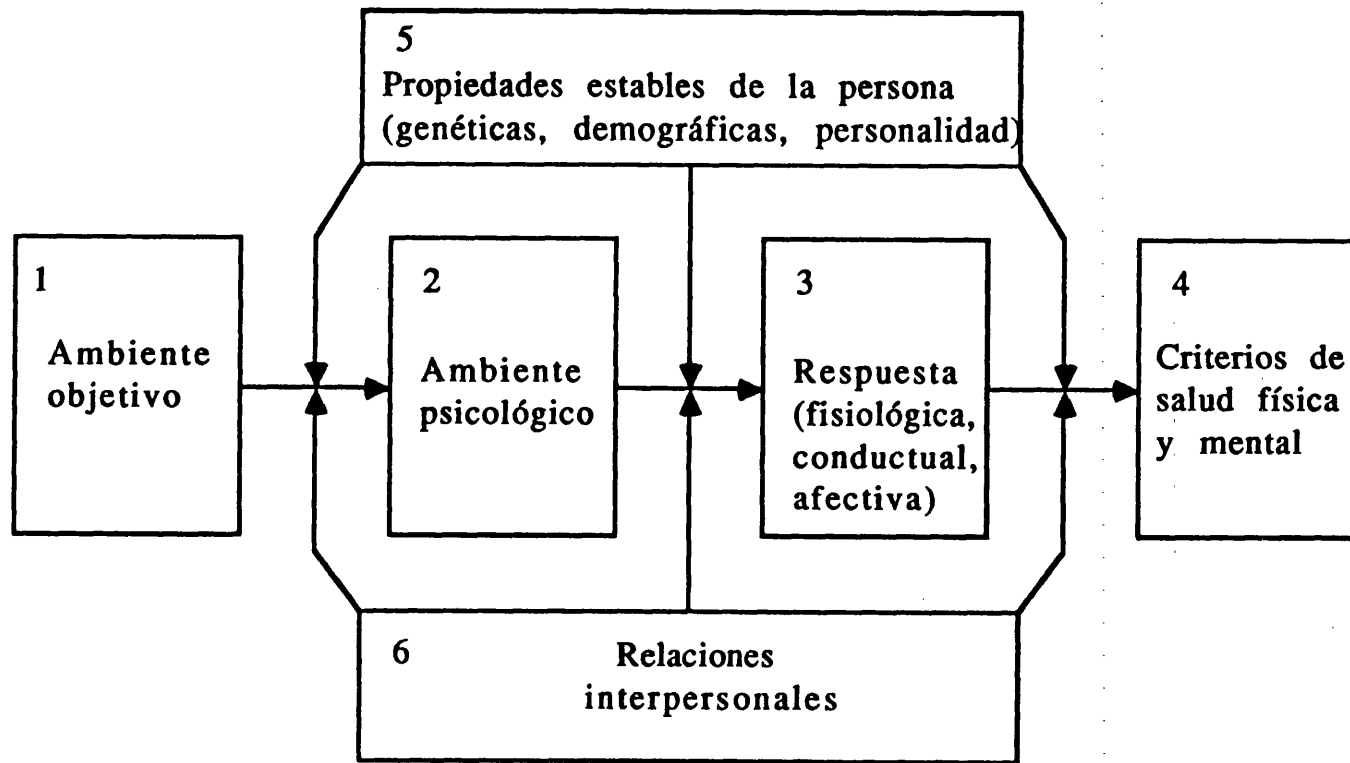


Figura 1.6. Modelo teórico general desarrollado y empleado por Kahn y colaboradores para el estudio del estrés en las organizaciones (Kahn y French, 1970).

Capítulo 1.

En el referido modelo se pueden apreciar las hipótesis acerca de las relaciones de causalidad que se postulan entre las diferentes categorías de variables que se consideran, relaciones que ya fueron apuntadas -si bien implícitamente- en el esquema representado en la figura 1.5. En la figura 1.6, el sentido de las flechas pone de manifiesto el sentido de la causalidad que se hipotetiza. La hipótesis de la relación $A \Rightarrow B$ "tiene que ver con los efectos del ambiente objetivo sobre el ambiente psicológico" (interno, subjetivo) (Kahn y French, 1970). Es decir, la manera como una persona perciba y experimente su ambiente estará directamente afectada por ese ambiente mismo. La hipótesis de relación $B \Rightarrow C$ propone que los eventos y sucesos que se desarrollan en el ambiente interno psicológico de la persona ("representaciones conscientes e inconscientes del mundo objetivo tal como existe para la persona" (Kahn y French, 1970)) afectan directamente a las respuestas inmediatas emitidas por esa persona. La hipótesis $C \Rightarrow D$ revela el supuesto efecto que las respuestas evocadas por los fenómenos del ambiente psicológico tienen sobre la salud general de la persona. Por último, en el modelo representado en la figura 1.6 se propone que todas las relaciones de causalidad comentadas están moduladas por: 1. determinadas características estables de la persona, y 2. las relaciones interpersonales en las que participa (Kahn y French, 1970).

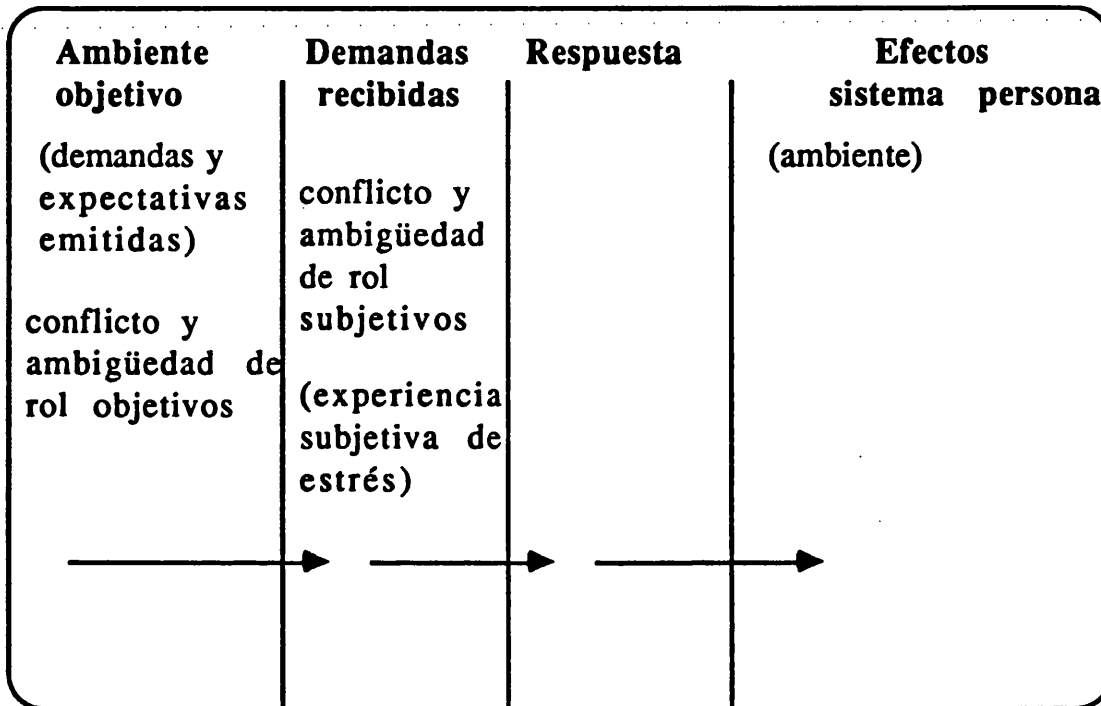
Ahora bien, ¿cuál es el lugar que ocupan el conflicto y la ambigüedad de rol en el modelo de estrés de Kahn y colaboradores? Como sabemos, el proceso implicado en el citado modelo comienza en el ambiente objetivo, externo, en el que una determinada persona desempeña un rol, con una demanda que ese ambiente presenta a la persona. En el caso del conflicto de rol, la demanda a la que alude Kahn (1970) puede concretarse de modo general en que se presentan a la persona focal expectativas de rol incompatibles,

Capítulo 1.

emitidas por personas que configuran su ambiente social objetivo, y que exigen que tales expectativas sean satisfechas. Respecto a la ambigüedad de rol, podemos afirmar que la demanda se concreta en que se espera que la persona focal desempeñe su rol atendiendo a las expectativas que lo configuran y que emiten los miembros de su conjunto de rol, cuando en realidad a la persona focal no se le ha facilitado la información necesaria para ello, o no se le ha transmitido de forma clara y precisa. En ambos casos, podemos hablar de conflicto y ambigüedad de rol objetivos como una característica del ambiente objetivo en el que una persona focal desempeña su rol. Por ello, resulta justificado ubicar al conflicto y a la ambigüedad de rol objetivos en la categoría correspondiente al ambiente objetivo de las figuras 1.5 y 1.6 (ver figuras 1.7 y 1.8).

Capítulo 1.

Figura 1.7. El conflicto y la ambigüedad de rol objetivos y subjetivos en el esquema teórico empleado por Kahn y colaboradores en el estudio del estrés en las organizaciones.



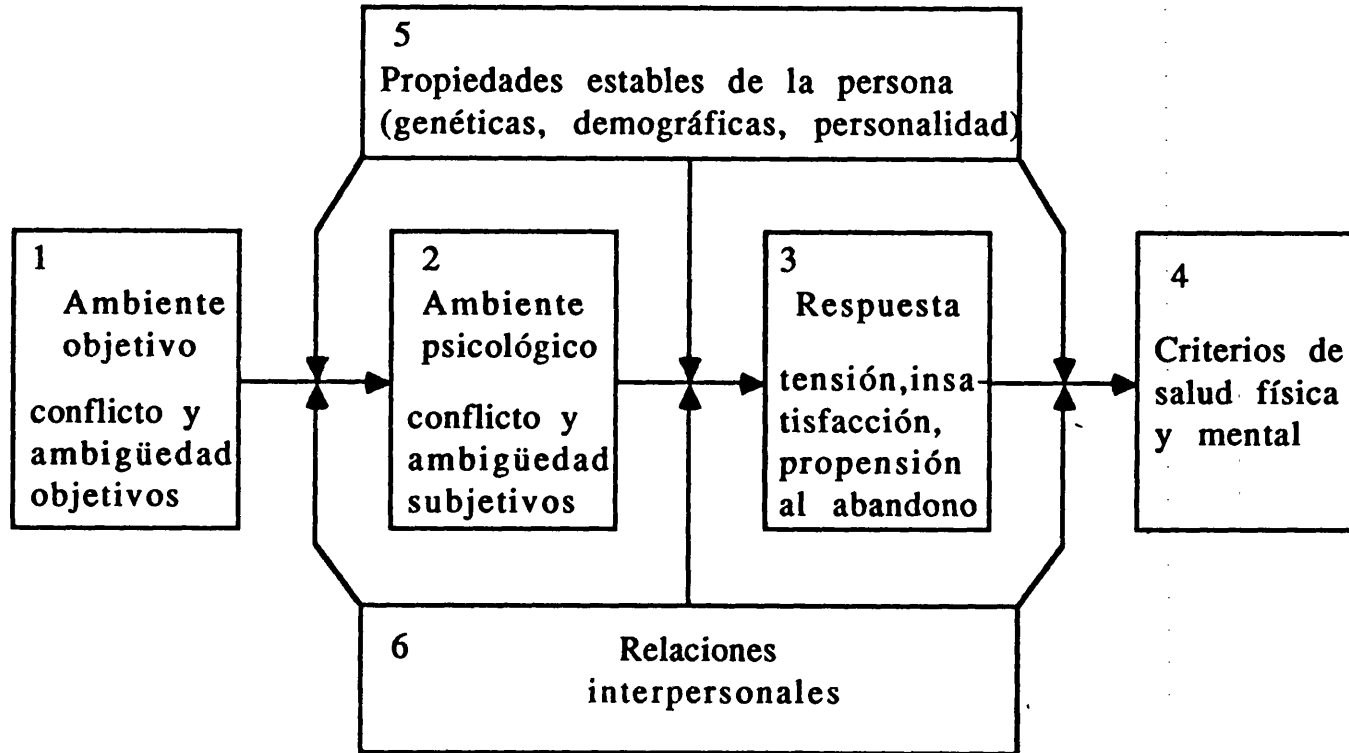


Figura 1.8. El conflicto y la ambigüedad de rol objetivos y subjetivos en el modelo teórico general desarrollado y empleado por Kahn y colaboradores para el estudio del estrés en las organizaciones.

Capítulo 1.

Siguiendo el modelo de Kahn y colaboradores (Kahn et al., 1964; Kahn, 1970; Kahn y French, 1970), podríamos hipotetizar que el conflicto y la ambigüedad de rol objetivos al ser percibidos y evaluados por la persona focal darían lugar a una experiencia de desequilibrio percibido entre las respectivas demandas y la capacidad de respuesta de la persona focal, es decir, darían lugar a una experiencia subjetiva de estrés, y más concretamente, a una experiencia de conflicto y ambigüedad de rol subjetivos. Por lo tanto, estos últimos podrían ubicarse dentro de las categorías "demanda recibida" de la figura 1.5, y "ambiente psicológico" de la figura 1.6, que representan el modelo elaborado por Kahn y colaboradores para estudiar el estrés en las organizaciones (Kahn et al., 1964; Kahn, 1970; Kahn y French, 1970). Con todo, y en el marco del citado modelo, podemos afirmar que el conflicto y la ambigüedad de rol objetivos actúan como estresores, esto es, como elementos del ambiente objetivo que desencadenan una experiencia subjetiva de estrés. Por último, y según el modelo de Kahn y colaboradores, el conflicto y la ambigüedad de rol subjetivos determinarían ciertas respuestas en la persona focal de carácter fisiológico, conductual, y afectivo (tales como aumento de la presión sanguínea, aumento del absentismo laboral, incremento de la tensión emocional, decremento de la satisfacción laboral), que conllevarían determinadas consecuencias (como por ejemplo, úlceras, proclividad al infarto de miocardio, y decremento en la productividad y el rendimiento).

A pesar de que el modelo teórico de Kahn y colaboradores ha dado lugar a un gran número de investigaciones, no está exento de ciertas críticas. Así, por ejemplo, el énfasis con que se afirma que el punto de partida del proceso que implica el estrés en las organizaciones es una demanda del ambiente objetivo invalidaría al referido modelo como instrumento para estudiar el conflicto de rol

Capítulo 1.

intra-persona focal, en el cual son las propias auto-demandas de la persona focal las que resultan incompatibles entre sí (Naylor et al., 1980). Este problema se deba quizás a no considerar de manera clara e inequívoca a la persona focal como un componente más de su conjunto de rol, tal como defienden Naylor, Pritchard e Illgen (1980), que puede jugar un papel activo y muy importante en la definición y elaboración de su rol (Graen, 1976). Esta deficiencia del modelo de Kahn y colaboradores es en parte salvada por French y Caplan (1972), investigadores como Kahn y colaboradores del "grupo de Michigan". Los citados autores asignan al ambiente objetivo un papel menos relevante, ya que afirman que son los factores subjetivos, internos a la persona, los realmente cruciales a la hora de entender las consecuencias del estrés (Winnubst, 1984). Otras diferencias entre los modelos de Kahn y colaboradores, por una parte, y de French y Caplan, por otra, son las siguientes (Winnubst, 1984):

- en el modelo de French y Caplan todos los elementos aparecen más elaborados y precisados;
- el apoyo social -variable que puede incluirse en la categoría más amplia de las relaciones interpersonales- es considerado también como un posible estresor, además de jugar un papel como variable moduladora; y
- los factores de personalidad son elaborados con mayor detalle.

Ambos modelos, el de Kahn y colaboradores (1964, 1970) y el de French y Caplan (1972), han sido integrados y empleados por el equipo de la Universidad de Nimega (Holanda), dando origen al modelo que se representa en la figura 1.9.

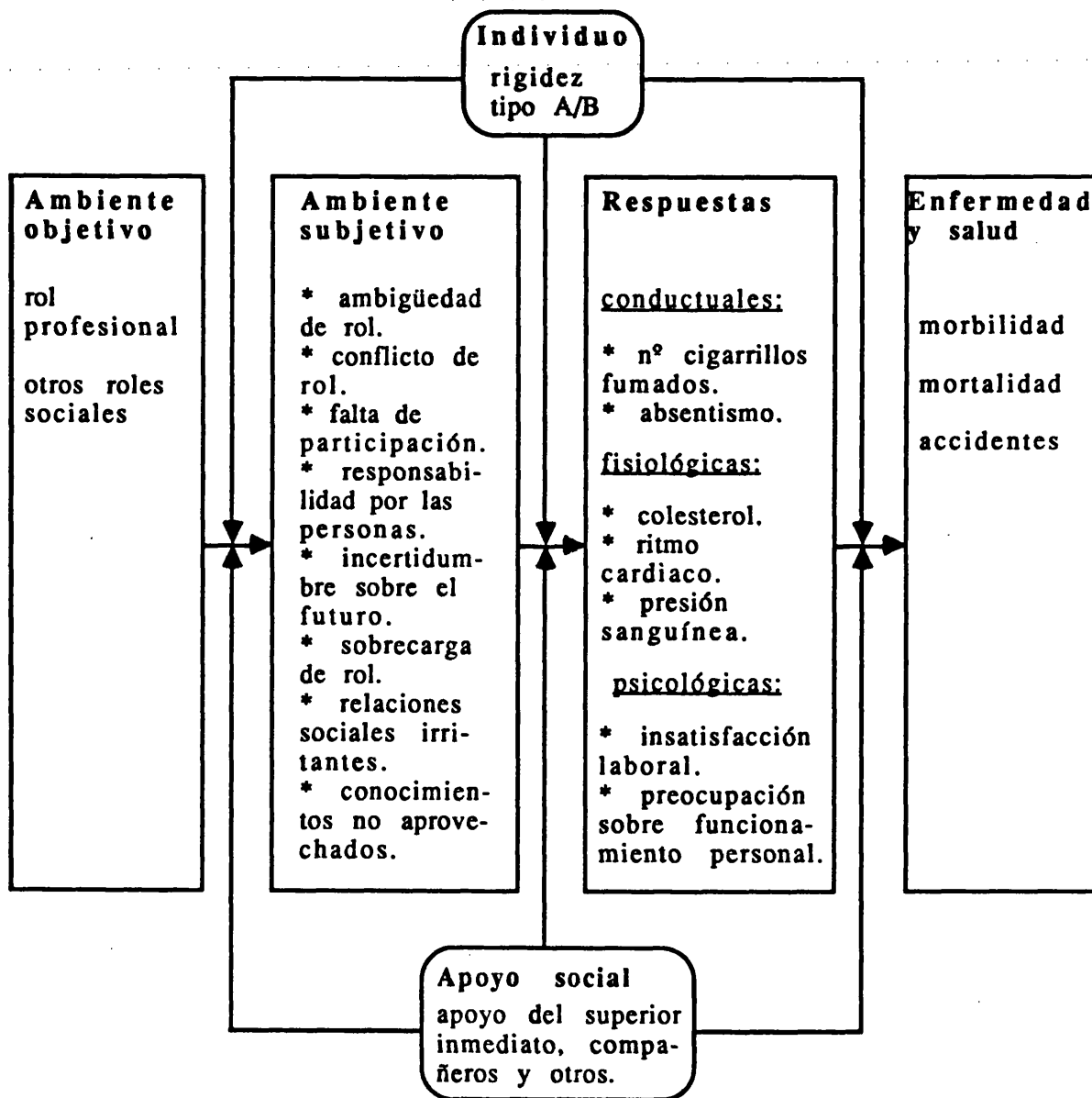
Capítulo 1.

En dicho modelo, ya se detalla el lugar que ocupan el conflicto y la ambigüedad de rol subjetivos como fenómenos que tienen lugar dentro del medio interno, subjetivo de la persona focal. Sus causas, siguiendo el modelo, habría que buscarlas en el medio social objetivo que configuran la propia persona focal y sus emisores, y, más concretamente, en el contexto del desempeño y continua elaboración de sus respectivos roles, es decir, en el contexto de los sucesivos episodios de rol que se desarrollan.

El análisis de los modelos de estrés a los que nos hemos referido nos ha permitido apreciar el lugar que ocupan y el papel que juegan en los mismos el conflicto y la ambigüedad de rol en sus dimensiones objetivas y subjetivas. Pero el conflicto y la ambigüedad de rol, como disfunciones del episodio de rol, se desarrollan en el marco interaccional que aquél configura, por lo que resulta necesario analizar cómo ambas disfunciones pueden integrarse en los modelos de episodio de rol propuestos.

En la figura 1.10 aparece la representación gráfica del modelo de episodio de rol de Kahn y colaboradores (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970) apropiada para nuestros propósitos. Puesto que dicho modelo ya ha sido analizado previamente en el apartado 1.3., sólo nos detendremos en los aspectos que ahora nos interesan.

Figura 1.9. El conflicto y la ambigüedad de rol en el modelo integrado del grupo de Michigan, empleado por el grupo de Nimega (Winnubst, 1984).



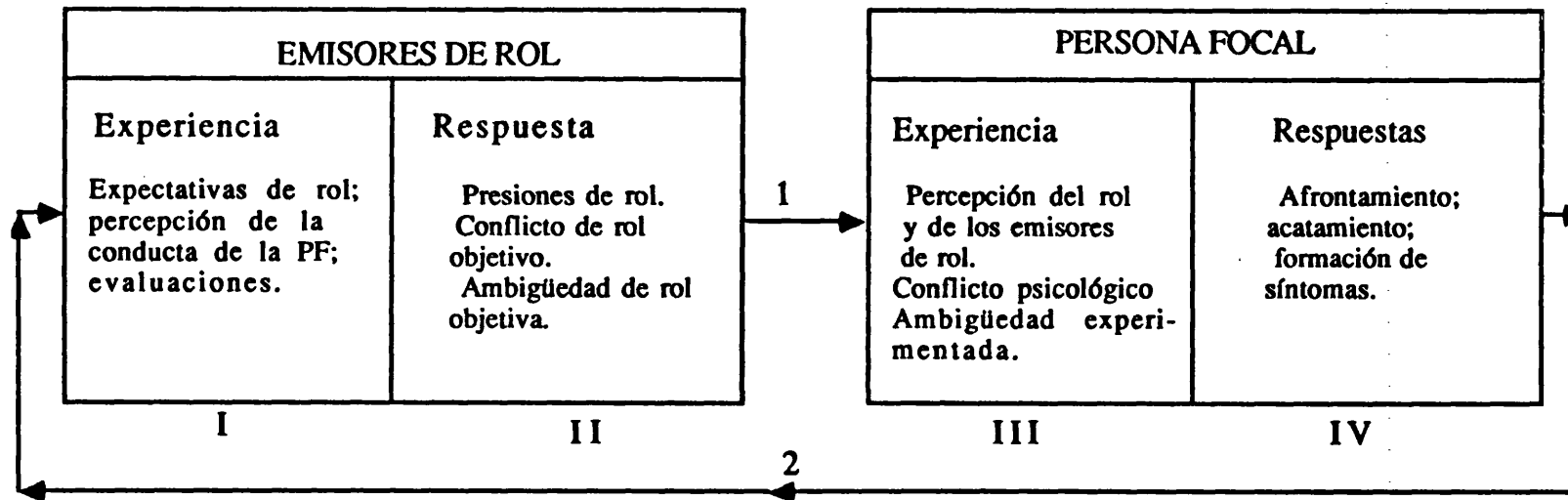


Figura 1.10. El conflicto y la ambigüedad de rol en el modelo de episodio de rol de Kahn y colaboradores (Kahn y French, 1970).

Capítulo 1.

Como sabemos, "un episodio de rol comienza con la existencia de un conjunto de expectativas mantenidas por otras personas (los miembros del conjunto de rol) sobre una persona focal y su conducta en el puesto de trabajo" (Kahn y French, 1970) (rectángulo 1). "Bajo ciertas circunstancias un miembro del conjunto de rol, respondiendo a su experiencia inmediata, expresa sus expectativas abiertamente; intenta influir en la persona focal para lograr de ésta una mayor conformidad respecto a sus expectativas" (Kahn y French, 1970). Una vez expresadas, las expectativas pasan a formar parte del ambiente social objetivo de la persona focal. Puede ocurrir entonces que las expectativas expresadas por uno o varios miembros del conjunto de rol sean incompatibles entre sí, o contengan insuficiente y/o confusa información acerca de lo que se espera de la persona focal. En esos casos, las respuestas de los emisores configuran un ambiente caracterizado por conflicto y ambigüedad de rol objetivos, respectivamente (rectángulo 2). La flecha 1 de la figura 1.10 viene a indicar que la cualidad (¿son compatibles o incompatibles entre sí?), calidad (¿están claramente formuladas?), y cantidad (¿son excesivas?) de las expectativas y demandas expresadas, transmitidas, "afecta a la experiencia inmediata de la persona focal en una situación determinada (rectángulo III). Esta experiencia incluye, "por ejemplo, la percepción por parte de la persona focal de las demandas y requisitos que le presentan los miembros de su conjunto de rol, y su consciencia o experiencia de conflicto psicológico" (Kahn y French, 1970). Es decir, una vez que las expectativas y demandas que configuran las situaciones objetivas de conflicto y ambigüedad de rol son percibidas, aquéllas provocan en la persona focal una experiencia subjetiva de conflicto y ambigüedad de rol, en definitiva, una experiencia de estrés, cuya naturaleza determinará inmediatamente las respuestas específicas de la persona focal (rectángulo IV) (Kahn y French, 1970) que se pondrán de manifiesto

Capítulo 1.

en su conducta de rol. Conducta que será evaluada por los miembros del conjunto de rol, de manera que el grado en el que tal conducta se ajuste a las expectativas recibidas afectará a las expectativas que los emisores emitan en el momento siguiente (Kahn y French, 1970).

Como vemos, en el modelo de episodio de rol de Kahn y colaboradores (1964), el conflicto y la ambigüedad de rol objetivos toman forma a partir de las expectativas comunicadas por los miembros del conjunto de rol, y desde aquí, y a través de su incidencia en la persona focal, impiden que ésta pueda definir con claridad qué es lo que se espera de ella, y, de manera adicional, desempeñar su rol sin las consecuencias negativas asociadas al estrés en las formas de conflicto y ambigüedad de rol subjetivos, tales como insatisfacción laboral, tensión, y propensión al abandono de la organización (Kahn y French, 1970; Bedeian y Armenakis, 1981; Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985; Peiró et al., 1985a; Kemery et al., 1985).

Hemos visto cómo el conflicto y la ambigüedad de rol son integrados en el modelo de episodio de rol de Kahn y colaboradores (1964), veamos a continuación cómo se integrarían en el modelo que propusimos en el apartado 1.3. desde una perspectiva de elaboración de roles. Siguiendo el modelo propuesto (ver figura 1.11), podemos apreciar que el proceso comienza con la elaboración de expectativas por parte de los emisores que configuran el conjunto de rol de una determinada persona focal (casilla 1). Una vez elaboradas, dichas expectativas son emitidas a fin de influir en la conducta de la persona focal. En este momento puede ocurrir que algunas de ellas sean incompatibles entre sí, y/o que contengan insuficiente y/o imprecisa información acerca de qué se espera de la persona focal. En este caso, podríamos afirmar que el ambiente en

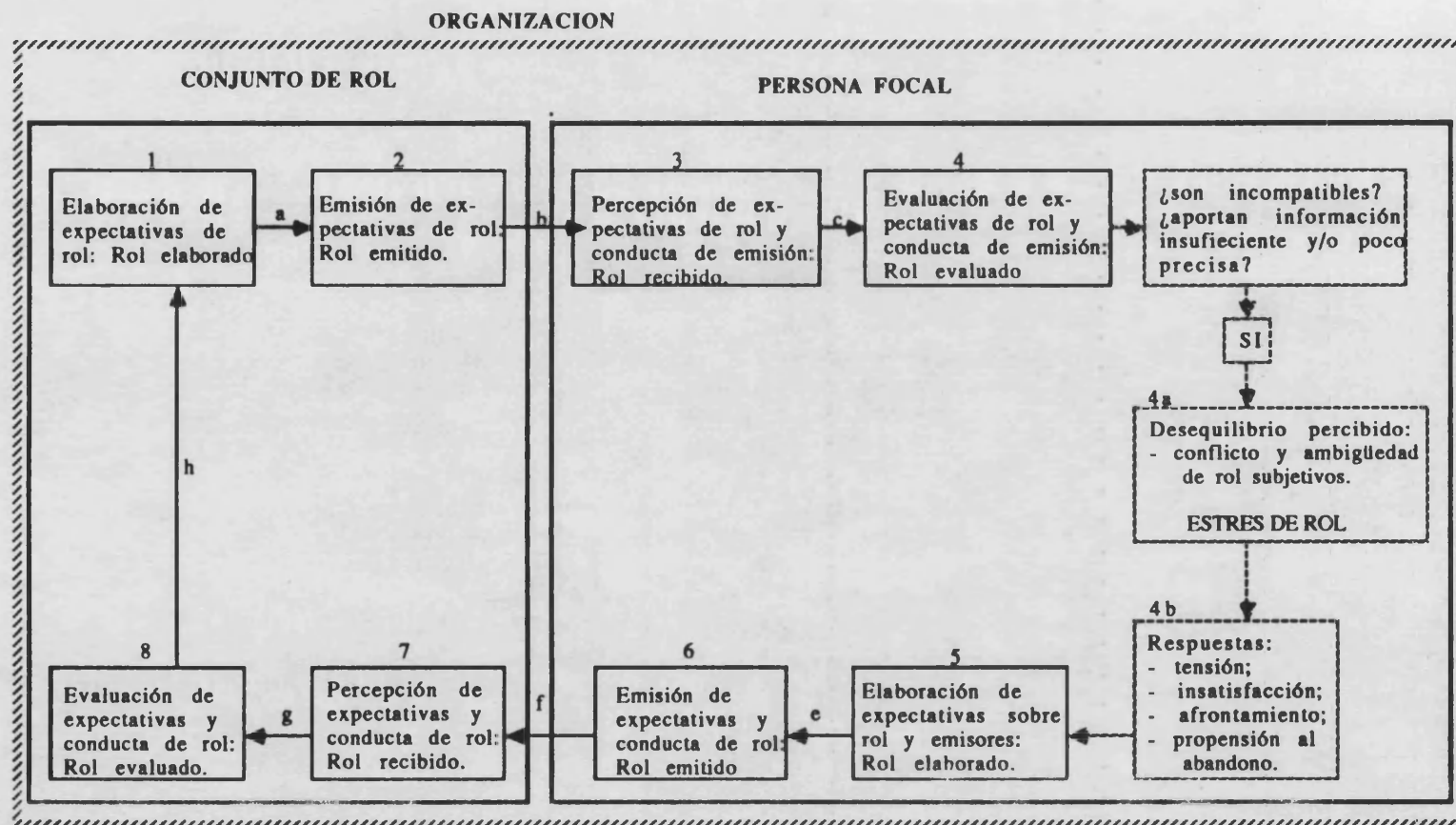


Figura 1.11. El conflicto y la ambigüedad de rol en el modelo de episodio de rol propuesto desde una perspectiva teórica de elaboración de roles.

Capítulo 1.

el que la persona focal desempeña su rol presenta condiciones objetivas de conflicto y ambigüedad de rol (casilla 2).

Las expectativas que configuran las referidas condiciones objetivas de conflicto y ambigüedad de rol son percibidas por la persona focal, es decir ésta toma consciencia de su existencia (casilla 3), y, acto seguido, las evalúa intentando contrastar si las expectativas percibidas son incompatibles, y si aportan suficiente y clara información acerca de lo que se espera de ella (casilla 4). Si alguno o ambos de los contrastes realizados ofrece una respuesta positiva, probablemente la persona focal perciba la existencia de un desequilibrio entre las demandas recibidas y percibidas y su capacidad de respuesta. Si ese desequilibrio se da "bajo condiciones donde el fracaso en satisfacer las demandas tiene consecuencias percibidas importantes" (McGrath, 1976), la persona focal, probablemente, tendrá una experiencia subjetiva de estrés, y más concretamente, una experiencia subjetiva de conflicto y/o ambigüedad de rol, respectivamente (casilla 4a). Como en el modelo propuesto por Kahn y colaboradores (Kahn y French, 1970), la naturaleza de esta experiencia determinará las respuestas específicas (por ejemplo, tensión, insatisfacción, afrontamiento) que la persona focal dé ante la misma (casilla 4b). Pero además, tal experiencia va a dejar sentir sus efectos en los siguientes "momentos" del proceso que protagonice la persona focal -esto es: la elaboración de expectativas sobre el rol y los emisores (casilla 5), y la emisión de expectativas y conducta de rol (casilla 6)-, manifestándose en dichos "momentos" algunas de sus respuestas específicas a la experiencia de conflicto y/o ambigüedad de rol subjetivos. Así, por ejemplo, si una de las respuestas específicas es el afrontamiento de la situación objetiva de conflicto de rol, la persona focal podría elaborar ciertas expectativas sobre algunos de sus emisores a fin de que modificaran las expectativas que éstos

Capítulo 1.

elaboran y emiten, de manera que dejaran de ser incompatibles con las emitidas por otros miembros de su conjunto de rol. En el siguiente "momento" del episodio de rol, dichas expectativas se emitirían pudiendo tomar la forma de peticiones y demandas al respecto realizadas sobre miembros determinados del conjunto de rol. Asimismo, la tensión emocional derivada de la experiencia subjetiva de estrés podría interferir la elaboración de expectativas que realiza la persona focal, así como la emisión de las mismas; siendo también probable que se manifestara a través de la conducta de rol de la persona focal (empeoramiento de la calidad de los productos, reducción del rendimiento, dificultades en la comunicación interpersonal, etc.).

Para cerrar el ciclo, las expectativas elaboradas y emitidas por la persona focal, y su conducta de rol (elementos afectados por la experiencia subjetiva de conflicto y ambigüedad), serán percibidas y evaluadas por los emisores de aquélla, de modo que el resultado de dicha evaluación influirá directamente sobre las expectativas que los últimos elaboren y emitan en el siguiente ciclo del proceso sobre la persona focal.

Después de ubicar el conflicto y la ambigüedad de rol en los dos modelos de episodio de rol que analizamos en los apartados 1.3.1. y 1.3.2., conviene señalar algunas diferencias específicas que presentan al respecto ambos modelos, algunas de las cuales tienen su raíz en diferencias básicas que fueron analizadas en el apartado 1.3.2.:

1. En el modelo de Kahn y colaboradores, se agrupa bajo un mismo "momento" la percepción de la persona focal de las expectativas emitidas por sus emisores y la experiencia de conflicto y ambigüedad de rol, mientras que en el modelo de

Capítulo 1.

elaboración de roles que proponemos se distingue claramente entre percepción de expectativas, evaluación, y experiencia de conflicto y ambigüedad de rol, ocupando cada una de ellas un "momento" distinto en el modelo, lo cual permite una aproximación más detallada y analítica que contribuye a eludir posibles confusiones conceptuales.

2. En el modelo de elaboración de rol que proponemos, se destaca la evaluación activa que realiza la persona focal sobre las expectativas percibidas, pues es esa evaluación la que revelará en sus dimensiones más relevantes la relación cualitativa existente entre las mencionadas expectativas, y la calidad y cantidad relativa de las mismas. Sin embargo, en el modelo de Kahn y colaboradores no se hace referencia explícita a dicha fase del proceso.

3. En nuestro modelo se subraya la incidencia que la experiencia de estrés de rol tiene en el episodio de rol, sobre todo en las fases sucesivas que protagoniza la persona focal, aspecto difícilmente posible en el modelo de Kahn y colaboradores, ya que desde una perspectiva moderada de adopción de roles estos autores no recogen en su modelo las fases o "momentos" en los que la persona focal elabora y emite expectativas sobre su propio rol y sobre sus emisores.

En el presente apartado, hemos ubicado al conflicto y a la ambigüedad de rol, tanto en sus dimensiones objetivas como en la subjetivas, en el marco de los modelos teóricos sobre el estrés de rol que tienen su origen en el trabajo de Kahn y colaboradores. Asimismo, y puesto que tanto el conflicto como la ambigüedad son conceptualizados como disfunciones del episodio de rol, ambas han sido también ubicadas en los dos modelos acerca de dicho episodio

Capítulo 1.

que analizamos en el apartado 1.3. Estas ubicaciones ofrecen una perspectiva global del papel que, hipotéticamente, tanto el conflicto como la ambigüedad de rol pueden desempeñar en:

- el proceso implicado en la génesis y desarrollo de la experiencia del estrés de rol; y
- el proceso de transmisión, elaboración y definición de roles.

Tales papeles, y en el marco de los citados modelos, han permitido a los autores hipotetizar e investigar acerca de los supuestos correlatos (hipotéticos antecedentes y efectos) asociados al conflicto y a la ambigüedad de rol. De la investigación desarrollada acerca de los correlatos de las mencionadas disfunciones de rol nos ocuparemos en el apartado siguiente.

1.5.4. Los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol.

En el apartado precedente analizamos el modelo empleado por Kahn y sus colaboradores para el estudio del estrés de rol y sus consecuencias en las organizaciones. Dicho modelo ha tenido una enorme repercusión sobre la investigación desarrollada posteriormente acerca de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol (Van Sell et al., 1981), pues ha proporcionado el marco teórico bajo el que se han realizado un gran número de estudios. Como se recordará, el citado modelo hipotetiza una relación causal entre: 1. el ambiente objetivo en el que se desempeña un determinado rol; 2. el ambiente subjetivo de la persona focal, donde se hace referencia al modo en el que esa persona percibe y experimenta su ambiente laboral; 3. las respuestas que el individuo emite ante esa experiencia; y 4. las

Capítulo 1.

consecuencias de aquéllas sobre la salud. Estas relaciones causales hipotetizadas, y en especial la referida a la conexión entre la experiencia subjetiva de la persona y las respuestas que emite, ha llevado a distintos investigadores a estudiar las relaciones bivariadas existentes entre el conflicto y la ambigüedad de rol percibidos por la persona focal, por una parte, y las respuestas de ésta supuestamente determinadas por aquéllos. Estos esfuerzos investigadores han solido justificarse atendiendo a los importantes costos que el conflicto y la ambigüedad de rol conllevan no sólo para la persona que los experimenta, sino también para la organización de la que aquélla es miembro (Fisher y Gitelson, 1983). En este sentido, los autores citados señalan que "mientras los costes del bajo rendimiento y el cambio de personal son obvios, el verdadero coste de las variables actitudinales está comenzando a ser entendido" (Cascio, 1982; Mirvis y Lawler, 1977). Por lo tanto, los esfuerzos para obtener una mayor comprensión del conflicto y la ambigüedad de rol y sus correlatos están ciertamente justificados" (Fisher y Gitelson, 1983).

Esta afirmación de Fisher y Gitelson ayuda a comprender por qué una gran parte de las investigaciones realizadas se refieren a correlatos de carácter actitudinal y afectivo centrados en la propia persona focal, tales como: la satisfacción laboral general; la satisfacción con el sueldo, con los compañeros, con el contenido del trabajo, con la supervisión, y las posibilidades de promoción; la implicación en el trabajo; el compromiso organizacional; la propensión al abandono; el sentido de futilidad; el sentimiento de felicidad subjetiva; y la tensión y/o ansiedad desempeñada por el desempeño del rol (Van Sell et al., 1981; Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985). Otra categoría de correlatos investigados es la referida a las reacciones conductuales de la persona focal. En este caso cabe destacar el absentismo, y el rendimiento (Van Sell et

Capítulo 1.

al., 1981; Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985). Un tercer grupo de correlatos estudiados centrados en la persona focal son las reacciones de carácter psicosomático. Aquí hay que atender a las investigaciones dirigidas a mostrar las relaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol y: la fatiga, las quejas somáticas, la sintomatología física, la depresión, la irritabilidad, y el ritmo cardiaco (Van Sell et al., 1981; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987; Kemery, Benson y Sauser, 1987).

Tal como se puede inferir a partir del modelo sobre el proceso de estrés en las organizaciones propuesto por Kahn y colaboradores (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970; Katz y Kahn, 1978), los tres grupos de correlatos anteriormente indicados -esto es, reacciones actitudinales y afectivas, reacciones conductuales, y reacciones psicosomáticas- son considerados hipotéticos efectos del conflicto y la ambigüedad de rol que se manifiestan en la persona focal. En general, y a partir de los resultados que reportan los distintos investigadores, puede afirmarse que el conflicto y la ambigüedad de rol parecen estar asociados con reacciones actitudinales y afectivas, conductuales, y psicosomáticas disfuncionales para la persona focal y para la organización a la que pertenece (Van Sell et al., 1981; Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985).

Aunque este tipo de correlatos son los que han recibido mayor atención por parte de los investigadores y, consecuentemente, sobre los que se han realizado un mayor número de estudios, otras variables relacionadas con el contexto organizacional y las características individuales de la persona focal también han sido consideradas (Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985). Entre las variables relacionadas con el contexto organizacional (entendido en sentido amplio), Jackson y Schuler (1985) incluyen: la variedad de tareas y habilidades que requiere el puesto de trabajo,

Capítulo 1.

la autonomía que ofrece a su ocupante, la retroalimentación que éste obtiene de las tareas que realiza y de los compañeros, la medida en que la persona focal puede ver el impacto de sus esfuerzos en la forma de un producto o servicio completo ("identidad de la tarea"), el tipo de liderazgo, la participación en la toma de decisiones, el grado de formalización, y el nivel jerárquico de la persona focal. A esta lista cabría añadir el desempeño de roles limítrofes (Fisher y Gitelson, 1976), el tamaño de la organización (Chacko y Wong, 1984), y diversos aspectos estructurales y relacionales del conjunto de rol (Zurriaga, 1986, 1987; Peiró et al., 1987c; Luque, 1988). Asimismo, Van Sell et al. (1981), en su revisión sobre el tema informan acerca de estudios en los que se investigó la relación entre el conflicto y la ambigüedad de rol y las relaciones del grupo de trabajo, y el rendimiento grupal (French y Caplan, 1972; Liddell y Slocum, 1976; Caplan y Jones, 1975).

Respecto a las variables relacionadas con las características individuales de la persona focal, los investigadores se han ocupado de las relaciones existentes entre el conflicto y la ambigüedad de rol y: la edad, la experiencia, el nivel de educación, el locus de control, la auto-estima, la necesidad de logro, y el patrón conductual tipo A (Van Sell et al., 1981; Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985). Así como las reacciones afectivas, actitudinales, conductuales y psicosomáticas son consideradas como hipotéticas consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol, generalmente, las variables de carácter organizacional apuntadas, y algunas de las variables relacionadas con las características individuales de la persona focal (edad, educación, experiencia, y locus de control), son consideradas como algunos de sus potenciales antecedentes. No obstante, como señalan Jackson y Schuler(1985), "esta distinción se basa en una conceptualización más que en resultados empíricos, ya que muchos estudios son transversales y no permiten interpretaciones causales



Capítulo 1.

claras". El resto de variables de personalidad apuntadas han sido empleadas como variables moduladoras, incluso una de ellas, la auto-estima, como una posible consecuencia de la ambigüedad de rol (Jackson y Schuler, 1985).

Para obtener una perspectiva general de los resultados obtenidos acerca de las relaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol y algunos de los correlatos enumerados, resulta muy útil recurrir a los meta-análisis que al respecto han sido realizados. Esta técnica permite obtener conclusiones precisas y cuantitativas a partir de los resultados reportados por los estudios realizados sobre un mismo fenómeno, facilitando "la elaboración de inferencias más correctas a través de los estudios" (Fisher y Gitelson, 1983) y la integración de los resultados (Gómez Benito, 1987). Esta última investigadora publicó en 1987 la primera monografía sobre meta-análisis publicada en castellano en nuestro país, una obra didáctica y clarificadora. Siguiendo a Gómez Benito (1987), puede señalarse que la realización de un meta-análisis conlleva el desarrollo de las siguientes fases generales:

1. Búsqueda de la literatura científica objeto de estudio.
2. Descripción, clasificación y codificación de los estudios.
3. Medida de los resultados de los efectos.
4. Análisis de los resultados. Y
5. Identificación y corrección de sesgos.

Respecto a los correlatos investigados del conflicto y la ambigüedad de rol, se han realizado dos meta-análisis: el de Fisher y Gitelson (1983), y el de Jackson y Schuler (1985). Tras seleccionar los estudios cuyos resultados van a ser meta-analizados, ambos trabajos coinciden en los siguientes pasos operacionales a fin de

Capítulo 1.

estimar el tamaño del efecto y la incidencia de algunos artefactos estadísticos:

1. Ponderar las correlaciones que aporta cada investigación en función del tamaño de la muestra empleada en cada caso.
2. Obtener una correlación media a través de los estudios para cada par de variables objeto de análisis, coeficiente considerado como el mejor estimador de la correlación de la población (Fisher y Gitelson, 1983).
3. Cálculo de la desviación típica que ofrecen las correlaciones de cada muestra respecto a la correspondiente correlación media (SDr total).
4. Cálculo del porcentaje de SDr que es debido a artefactos estadísticos tales como el tamaño de la muestra, la restricción de rango en el predictor (el conflicto o la ambigüedad de rol, según se trate), medidas no fiables en el predictor y en el criterio, y variaciones entre estudios referidas a la restricción de rango y a la fiabilidad.
5. Restar de SDr total la SDr debida a artefactos estadísticos, obteniendo la SD que permanece inexplicada. Si ésta es inferior al 25% de SDr total, es probable que se deba a errores no considerados; si es superior al 25% de SDr total, es probable que una o más variables moduladoras hayan influido en las correlaciones obtenidas en distintas muestras, siendo ésta la posible causa de su variación. En este último caso, por lo tanto, se recomienda la realización de investigaciones que traten de identificar y evaluar el papel de los citados moduladores.

Capítulo 1.

Además, Jackson y Schuler (1985) desarrollan dos pasos adicionales:

1. Calcular un estimador de la fiabilidad con que cada variable ha sido medida.
2. Hallar una "correlación verdadera" a partir de cada correlación media, corrigiendo en ésta última los efectos de la restricción de rango en los predictores (el conflicto y la ambigüedad de rol), y la falta de fiabilidad en las medidas de éstos y los criterios.

Fisher y Gitelson (1983) emplearon el método de meta-análisis propuesto por Schmidt, Hunter y colaboradores (Hunter et al., 1982; Schmidt y Hunter, 1977), que asume los pasos anteriormente enumerados y que, por lo tanto, presenta la ventaja de reconocer y corregir los problemas metodológicos y los artefactos estadísticos que afectan a los resultados de los estudios que se revisan (Fisher y Gitelson, 1983). Fisher y Gitelson (1983) analizan los resultados de 43 trabajos -la mayoría de ellos publicados- realizados entre 1970 y mitad de 1981, que reportan información acerca de 59 muestras de sujetos independientes, y de 18 correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol. El criterio utilizado para considerar un correlato en su meta-análisis fue que al menos se dispusiera de resultados acerca de su correlación con el conflicto y/o la ambigüedad de rol en tres muestras de estudio. Como dato a destacar, los autores informan que exceptuando cinco casos, en el resto de estudios cuyos resultados se analizaron el conflicto y la ambigüedad de rol fueron medidos mediante las escalas que para tal fin construyeron Rizzo, House y Lirtzman (1970).

Capítulo 1.

El segundo estudio de meta-análisis efectuado hasta la fecha sobre los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol, fue realizado por Jackson y Schuler (1985). Estos autores emplean el mismo procedimiento metodológico que Fisher y Gitelson (1983), aunque desarrollan y presentan resultados sobre los pasos complementarios señalados anteriormente (esto es, estimar la fiabilidad de las medidas, y hallar la "correlación verdadera"). Jackson y Schuler analizan los resultados de 96 artículos publicados entre 1970 y Diciembre de 1983, que ofrecen correlaciones entre el conflicto y/o la ambigüedad de rol y un total de 29 correlatos.

A continuación, vamos a reproducir algunos de los resultados hallados por Fisher y Gitelson (1983), y Jackson y Schuler (1985) acerca las correlaciones del conflicto y la ambigüedad de rol con algunas de las variables que van a ser objeto de atención a lo largo del presente trabajo.

Capítulo 1.

Tabla 1.1. Relación entre el conflicto de rol y algunos de sus correlatos a partir del meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983).

Correlato	r media	Rango de Muestra		k	S en r_g muestrales
		r_s	total		
- Educación.	.10	.26 a -.18	1932	7	.086
- Tareas limítrofes.	.26*	.08 a .36	967	3	.0656
- Tensión.	.28	.12 a .69	1768	12	.183
- Satisfacción laboral global.	-.35*	.13 a -.55	2343	13	.163
- Satisfacción con sueldo.	-.20*	-.06 a -.33	2545	12	.061
- Satisfacción con compañeros.	-.31*	-.11 a -.40	2538	12	.067
- Satisfacción con supervisor.	-.37*	-.28 a -.49	2104	12	.058
- Satisfacción con promoción.	-.26*	-.14 a -.41	2541	12	.096
- Satisfacción con el trabajo.	-.31*	-.07 a -.58	3991	26	.1149
- Propensión al abandono.	.29*	.06 a .52	1814	12	.1375

r media: correlación media ponderada a través de los estudios.
Rango de r_s : rango de variación de las correlaciones halladas a través de los estudios.
Muestra total: número total de sujetos que componen las k muestras sobre las que se reportan datos acerca del correspondiente correlato.
S: desviación típica.
Nivel de significación: * $p \leq .05$

Capítulo 1.

Tabla 1.2. Relación entre el conflicto de rol y algunos de sus correlatos a partir del meta-análisis de Jackson y Schuler (1985).

Correlato	r media	r verdadera	Muestra total	k	S en r_g muestrales
- Educación.	.14	.19	1227	5	.14
- Nivel jerárquico.	-.05	-.07#	1675	5	.06
- Tensión.	.28*	.43#	4035	23	.13
- Satisfacción laboral global.	-.31*	.48#	6314	37	.13
- Satisfacción con sueldo.	-.20*	-.31#	3399	14	.08
- Satisfacción con compañeros.	-.28*	-.42#	2893	11	.07
- Satisfacción con supervisión.	-.36*	-.53#	3440	14	.08
- Satisfacción con promoción.	-.23*	-.38#	3287	14	.11
- Satisfacción con el trabajo.	-.30*	-.49#	4022	22	.08
- Propensión al abandono.	.21	.34#	1915	13	.11

r media: correlación media ponderada a través de los estudios.

r verdadera: correlación media ponderada corregida de cuatro artefactos.

Muestra total: número total de sujetos que componen las k muestras sobre las que se reportan datos acerca del correspondiente correlato.

S: desviación típica.

Nivel de significación: * $p \leq .05$

#indica que el valor 0.00 no se halla en el intervalo de confianza al 90%.

Capítulo 1.

Tabla 1.3. Relación entre la ambigüedad de rol y algunos de sus correlatos a partir del meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983).

Correlato	r media	Rango de Muestra		k	S en r_s muestrales
		r_s	total		
- Educación.	.15*	.04 a .18	1426	6	.0424
- Tareas limítrofes.	.14*	-.13 a -.31	967	3	.004
- Tensión.	.19	-.07 a .78	1858	16	.183
- Satisfacción laboral global.	-.25	.05 a -.57	2295	16	.202
- Satisfacción con sueldo.	-.12	.11 a -.56	2041	11	.1136
- Satisfacción con compañeros.	-.22*	-.07 a -.33	2540	12	.0539
- Satisfacción con supervisor.	-.37*	-.16 a -.53	2207	13	.1004
- Satisfacción con promoción.	-.24*	-.12 a -.44	2543	12	.0794
- Satisfacción con el trabajo.	-.35*	-.07 a -.61	4589	31	.1257
- Propensión al abandono.	.32*	-.07 a .63	1963	14	.1386

r media: correlación media ponderada a través de los estudios.
Rango de r_s : rango de variación de las correlaciones halladas a través de los estudios.
Muestra total: número total de sujetos que componen las k muestras sobre las que se reportan datos acerca del correspondiente correlato.
S: desviación típica.
Nivel de significación: * $p \leq .05$

Capítulo 1.

Tabla 1.4. Relación entre la ambigüedad de rol y algunos de sus correlatos a partir del meta-análisis de Jackson y Schuler (1985).

Correlato	r media	r verdadera	Muestra total	k	S en r_g muestrales
- Educación.	.11	.15 [#]	1227	5	.11
- Nivel jerárquico.	.08	.11 [#]	1675	5	.07
- Tensión.	.30	.47 [#]	7570	43	.19
- Satisfacción laboral global.	-.30	-.46 [#]	10489	56	.16
- Satisfacción con sueldo.	-.17	-.26 [#]	4237	18	.12
- Satisfacción con compañeros.	-.25 [*]	-.37 [#]	3579	14	.11
- Satisfacción con supervisión.	-.36 [*]	-.53 [#]	3619	17	.09
- Satisfacción con promoción.	-.25 [*]	-.40 [#]	3365	16	.10
- Satisfacción con el trabajo.	-.33 [*]	-.52 [#]	4313	28	.11
- Propensión al abandono.	.18	.29	4974	25	.14

r media: correlación media ponderada a través de los estudios.
r verdadera: correlación media ponderada corregida de cuatro artefactos.
Muestra total: número total de sujetos que componen las k muestras sobre las que se reportan datos acerca del correspondiente correlato.
S: desviación típica.
Nivel de significación: * $p \leq .05$
indica que el valor 0.00 no se halla en el intervalo de confianza al 90%.

Capítulo 1.

Tras examinar las correlaciones medias que aparecen en las tablas anteriores, se constata que, en términos generales, una buena parte de las relaciones del conflicto y la ambigüedad de rol con los once correlatos que se indican en las mismas presentan el sentido que cabría predecir a partir del modelo de estrés de Kahn y colaboradores. Así, ambas disfunciones mantienen relaciones de carácter negativo con: la satisfacción laboral global y con el resto de sus tipos, esto es: la satisfacción laboral con las prestaciones económicas, con los compañeros, con la supervisión, con las posibilidades de promoción, y con el trabajo mismo. La relación con la tensión-ansiedad generada por el desempeño del rol, y con la propensión al abandono, es positiva para ambas, así como la relación con el nivel educativo de la persona focal. Sin embargo, la correlación media del conflicto de rol con el desempeño de tareas y/o roles limítrofes es de sentido negativo, mientras que en el caso de la ambigüedad de rol, tal correlación presenta un sentido positivo. Algo similar pero a la inversa ocurre en el caso de la relación entre el nivel jerárquico de la persona focal, por una parte, y el conflicto y la ambigüedad, por otra: respecto a ésta, su sentido es positivo, por el contrario, respecto al conflicto la relación es negativa.

No obstante, no todas las correlaciones medias reportadas por Fisher y Gitelson (1983), y Jackson y Schuler (1985) son estadísticamente significativas. En ninguno de los dos trabajos se ofrece de manera explícita información a este respecto, pero ésta puede obtenerse dividiendo el valor de la correlación media por la desviación típica que presentan las correspondientes correlaciones muestrales. Si el resultado de dicho cociente es superior a 2 (es decir, si la correlación media se aleja de 0 más de dos desviaciones típicas) puede afirmarse que la correlación media en cuestión es significativamente distinta de cero (Hunter et al., 1982). En nuestro

Capítulo 1.

caso, tras efectuar la mencionada operación, se constata que, en los dos trabajos de meta-análisis que analizamos, el conflicto de rol presenta correlaciones medias significativas con los siguientes correlatos:

- la satisfacción laboral global; y
- la totalidad de los tipos de ésta definidos.

Su correlación media con la tensión-ansiedad sólo es significativa en el trabajo de Jackson y Schuler (1985), mientras que la correlación media con la propensión al abandono resulta significativa a partir de los datos de Fisher y Gitelson (1983). El nivel jerárquico de la persona focal sólo se considera como correlato en el trabajo de Jackson y Schuler (1985), y en este caso la correlación media que mantiene con el conflicto de rol no es significativa. Asimismo, la realización de tareas y/o el desempeño de roles limítrofes sólo se incluye como correlato en el meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983), resultando estadísticamente significativa. En ambos trabajos, se obtienen correlaciones medias con el nivel educativo de la persona focal no significativas.

Atendiendo ahora a la ambigüedad de rol, hay que indicar que en los dos estudios de meta-análisis, aquélla presenta correlaciones medias significativas con:

- la satisfacción laboral con los compañeros;
- la satisfacción laboral con la supervisión;
- la satisfacción laboral con las oportunidades de promoción; y
- la satisfacción laboral con el trabajo.

La correlación media con la satisfacción laboral global no resulta significativa en ninguno de los dos meta-análisis, mientras que para la propensión al abandono y el nivel educativo de la persona focal únicamente se obtienen relaciones significativas con la ambigüedad en el meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983). Es en este estudio

Capítulo 1.

donde se considera como correlato la realización de tareas y/o desempeño de roles limítrofes, obteniéndose en este caso una correlación media con la ambigüedad de rol significativa.

Ya hemos apreciado que la relación que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con el nivel jerárquico de la persona focal no es significativa. Pero además, se constata una desviación típica pequeña en las correlaciones obtenidas en los diversos estudios: 0.06 en el caso del conflicto de rol, y 0.07 para la ambigüedad de rol (Jackson y Schuler, 1985). Estos investigadores indican que los resultados que devienen de su meta-análisis contrastan con los presentados por Kahn et al. (1964) y Hamner y Tosi (1974), los cuales sugieren la existencia de una relación positiva y significativa entre el nivel jerárquico y la ambigüedad de rol, relación que implica que serán los empleados de más alto nivel los que experimentarán más ambigüedad de rol en el desempeño de sus roles. La explicación que se ha ofrecido para justificar esta relación arguye que los puestos de trabajo de un nivel jerárquico alto son más complejos y además dependen en mayor medida del ambiente externo y de su incertidumbre (Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y Schuler, 1985). A partir de este argumento puede predecirse que los empleados de un nivel organizacional bajo experimentarán, en términos relativos, menor ambigüedad de rol. No obstante, Jackson y Schuler (1985) señalan que los resultados de Kahn et al. (1964) y Hamner y Tosi (1974) sugieren que son precisamente los empleados de un nivel jerárquico más bajo los que experimentarán mayor conflicto de rol, pronóstico compatible con el sentido de la correlación media entre ambas variables. Sin embargo, en ninguno de los cuatro estudios (y cinco muestras) cuyos resultados Jackson y Schuler analizaron en su meta-análisis se reportan relaciones significativas entre las referidas variables

Capítulo 1.

(Mossholder, Bedeian y Armenakis, 1981; Rizzo et al., 1970; Rousseau, 1978; Szilagyi, Sims y Keller, 1976).

También ha sido sugerido que el nivel jerárquico puede jugar un papel modulador entre el conflicto y la ambigüedad de rol y sus consecuencias (Kahn et al., 1964; Hamner y Tosi, 1974; Jackson y Schuler, 1985). Desde esta perspectiva, se mantiene que la ambigüedad de rol es más perjudicial en los niveles más altos de la organización "porque en esos casos se convierte en una gran parte del trabajo, aunque sin embargo, está fuera del control del individuo (Kahn et al. 1964)" (Jackson y Schuler, 1985). Por otra parte, se defiende que, "si el conflicto de rol es alto en esos puestos, es menos perjudicial porque sus ocupantes tienen poder para reducir el conflicto. En los puestos de nivel jerárquico bajo, la ambigüedad de rol es relativamente escasa y predomina el conflicto de rol. El nivel incrementado de conflicto de rol, combinado con la relativa falta de habilidad de la persona focal para resolverlo, hace que el conflicto de rol sea más perjudicial en este nivel que en los niveles más altos. Sin embargo, la investigación realizada ha encontrado generalmente un apoyo limitado para el efecto modulador del nivel organizacional en la relación entre conflicto y ambigüedad de rol y sus consecuencias (Fisher y Gitelson, 1983)" (Jackson y Schuler, 1985).

Lo que puede desprenderse de los argumentos anteriores es que, implícitamente, se afirma que la relación entre nivel jerárquico y conflicto de rol está mediada por el poder que detenta la persona focal. Sin embargo, esta hipotética relación no ha sido empleada para constatar si un factor estructural como el nivel jerárquico puede incidir en el conflicto de rol subjetivo a través de un factor relacional tal como el poder que la persona focal ejerce sobre sus emisores de rol.

Capítulo 1.

La relación entre conflicto y ambigüedad de rol y el nivel educativo de la persona focal es, en líneas generales, débil y positiva, resultando tan sólo significativa en el caso de la ambigüedad y a partir de los resultados del meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983). Estos investigadores han justificado tal relación afirmando que "algunos autores han comentado que los trabajos de mayor nivel jerárquico y más complejos son naturalmente más ambiguos. Debido a que esos trabajos tienden a ser desempeñados por individuos con un alto nivel educativo, la correlación positiva (y significativa en su estudio) entre educación y ambigüedad es un resultado lógico" (Fisher y Gitelson, 1983). Como podemos apreciar, Fisher y Gitelson llegan a tal conclusión a través de la relación entre ambigüedad y nivel jerárquico, sin embargo, éste es un correlato no incluido en su meta-análisis. Algo más rigurosos en sus conclusiones se muestran Jackson y Schuler (1985), quienes señalan refiriéndose a las correlaciones entre conflicto y ambigüedad de rol, y nivel educativo que "algunos (investigadores) han argumentado que se trata de una correlación espúrea debida a la asociación entre educación y nivel jerárquico (Morris et al. 1979), pero esta explicación no es apoyada por las bajas correlaciones entre nivel jerárquico y conflicto y ambigüedad de rol".

El desempeño de roles limítrofes muestra relaciones significativas con el conflicto y la ambigüedad de rol, pero de signo contrario en cada caso (Fisher y Gitelson, 1983). La relación positiva entre el citado correlato y el conflicto de rol ha sido justificada arguyendo que "los individuos que unen diferentes organizaciones, funciones o niveles jerárquicos, tienen conjuntos de rol más variados, y son comprensiblemente más proclives al conflicto de rol" (Fisher y Gitelson, 1983). Por otra parte, la relación negativa que el desempeño de roles limítrofes mantiene con la ambigüedad de rol ha sido explicada a posteriori hipotetizando que "los individuos que

Capítulo 1.

representan a su unidad frente a personas externas a la misma son objeto de una 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 sería baja, mientras que el conflicto podría permanecer alto si las expectativas fueran incompatibles" (Fisher y Gitelson, 1983).

La tensión-ansiedad generada por el desempeño del rol aparece positivamente relacionada tanto con el conflicto como con la ambigüedad de rol, tal como puede inferirse a partir del modelo de estrés de Kahn y colaboradores (Kahn et al. 1964; Kahn y French, 1970; Katz y Kahn, 1978). Pero tan sólo con el primero -y a partir de los resultados del meta-análisis de Jackson y Schuler (1985)- mantiene una correlación media significativa. Estos autores afirman que todavía no se dispone de un instrumento de medida de la tensión psicométricamente validado. Los items más frecuentemente usados para medir la tensión provienen de los instrumentos desarrollados por Kahn y colaboradores (1964), y por House y Rizzo (1972a). Jackson y Schuler (1985) constatan que las correlaciones halladas entre el conflicto y la ambigüedad de rol y la tensión son más elevadas cuando ésta es medida a partir del instrumento desarrollado por Kahn y colaboradores (1964). La razón que aducen para explicar este fenómeno es que la mencionada escala presenta problemas de contaminación, pues sus ítems en realidad hacen referencia a situaciones de conflicto y de ambigüedad de rol (Jackson y Schuler, 1985), problema este también apuntado por Peiró y colaboradores (1985a). Por su parte, la escala de House y Rizzo presente a priori "una mayor validez aparente, ya que sus items se refieren a síntomas psicológicos y psicosomáticos asociados a menudo con el concepto de tensión" (Jackson y Schuler, 1985).

Capítulo 1.

Como pone de manifiesto el elevado uso de las mencionadas escalas para medir la tensión, la mayor parte de la información que se dispone al respecto proviene de medidas de autoinforme. Jackson y Schuler (1985) destacan en su meta-análisis que en el marco de algunas investigaciones se han recogido datos de carácter fisiológico, tales el ritmo cardiaco y la presión sanguínea, constatándose que "la ambigüedad de rol y el conflicto de rol, especialmente el conflicto de rol, pueden tener consecuencias fisiológicas. Pero hasta la fecha, la evidencia disponible es demasiado pequeña como para aceptar esta conclusión como verdadera" (Jackson y Schuler, 1985).

La propensión al abandono mantiene una relación positiva con el conflicto y la ambigüedad de rol, pero estas relaciones tan sólo resultan significativas a partir de los resultados del meta-análisis realizado por Fisher y Gitelson (1983). El abandono de la organización es considerado una de las consecuencias más negativas del estrés de rol (Jackson y Schuler, 1985), y ya se han realizado una serie de estudios -de los que nos ocuparemos en el siguiente apartado- que intentan constatar empíricamente ese supuesto efecto (Bedeian y Armenakis, 1981, Kemery et al., 1985; Peiró et al., 1985a; Meliá, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987). La explicación que subyace a la relación entre conflicto y ambigüedad de rol, y la propensión al abandono, viene a sugerir que "si la ambigüedad de rol y el conflicto de rol son demasiado intensos, los empleados (afectados) buscarán situaciones (empleos) alternativas que sean menos incómodas" (Jackson y Schuler, 1985).

La satisfacción laboral es el correlato del conflicto y la ambigüedad de rol más estudiado. Jackson y Schuler (1985) indican que fue investigada en, aproximadamente, el 50% de los trabajos que incluyeron en su meta-análisis. El conflicto de rol presenta relaciones negativas significativas con la satisfacción laboral global y

Capítulo 1.

todos sus tipos. Respecto a la ambigüedad de rol, el panorama es el mismo si exceptuamos la satisfacción con las prestaciones económicas, relación esta no significativa en ninguno de los dos meta-análisis. No obstante, la fuerza de la relación entre el conflicto y la ambigüedad de rol, por un lado, y la satisfacción laboral por otro, es distinta en función del tipo de satisfacción laboral de que se trate. Si ordenamos las correlaciones medias que ofrecen los dos meta-análisis podremos observar que los resultados son extraordinariamente parejos, lo cual ofrece verosimilitud a la fuerza relativa de las distintas correlaciones. Refiriéndonos al conflicto de rol, se observa que la correlación media más alta la presenta en los dos estudios con la satisfacción con la supervisión (-.37 en Fisher y Gitelson (1983), y -.36 en Jackson y Schuler (1985). Ver tabla 1.5). Le siguen las correlaciones medias con: la satisfacción laboral global (-.35 y -.31), la satisfacción con el trabajo (-.31 y -.30), la satisfacción con los compañeros (-.31 y -.28), la satisfacción con las oportunidades de promoción (-.26 y -.23), y la satisfacción con la retribución económica (-.20 y -.20). Atendiendo ahora a la ambigüedad de rol, se constata que la correlación media más alta en ambos estudios también aquí es respecto a la satisfacción con la supervisión (-.37 y -.36; ver tabla 1.6), siguiéndole las correlaciones con: la satisfacción con el trabajo (-.35 y -.33), la satisfacción laboral global (-.25 y -.30), la satisfacción con la promoción (-.24 y -.25), la satisfacción con los compañeros (-.22 y -.25), y, por último, la satisfacción con la retribución económica (-.12 y -.17), relación esta no significativa en ninguno de los dos meta-análisis.

Capítulo 1.

Tabla 1.5. Ordenación de las correlaciones medias entre el conflicto de rol y la satisfacción laboral general y sus tipos.

Correlato	meta-análisis			
	<i>Fisher y Gitelson (1983)</i>		<i>Jackson y Schuler (1985)</i>	
	r media	nº de orden	r media	nº de orden
- Satisfacción laboral global.	-.35#	2	-.31#	2
- Satisfacción con sueldo.	-.20#	6	-.20#	6
- Satisfacción con compañeros.	-.31#	3	-.28#	4
- Satisfacción con supervisor.	-.37#	1	-.36#	1
- Satisfacción con promoción.	-.26#	5	-.23#	5
- Satisfacción con el trabajo.	-.31#	3	-.30#	3

p ≤ .05

Capítulo 1.

Tabla 1.6. Ordenación de las correlaciones medias entre la ambigüedad de rol y la satisfacción laboral general y sus tipos.

Correlato	meta-análisis			
	<i>Fisher y Gitelson (1983)</i>		<i>Jackson y Schuler (1985)</i>	
	r media	nº de orden	r media	nº de orden
- Satisfacción laboral global.	-.25	3	-.30#	3
- Satisfacción con sueldo.	-.12	6	-.17	6
- Satisfacción con compañeros.	-.22#	5	-.25#	4
- Satisfacción con supervisor.	-.37#	1	-.36#	1
- Satisfacción con promoción.	-.24#	4	-.25#	4
- Satisfacción con el trabajo.	-.35#	2	-.33#	2

$p \leq .05$

A partir de estos datos, parece constatarse que tanto el conflicto como la ambigüedad de rol presentan sus relaciones más fuertes con la satisfacción con la supervisión, y las más débiles respecto a la satisfacción con el sueldo. Estos resultados pueden comprenderse si tenemos en cuenta que el supervisor directo suele ser un miembro importante del conjunto de rol de una persona focal, jugando por lo tanto un papel relevante en el proceso de definición y elaboración de roles como emisor de expectativas. La ocurrencia de disfunciones en dicho proceso -como el conflicto y la ambigüedad de rol- pueden generar actitudes desfavorables de la

Capítulo 1.

persona focal hacia los emisores implicados, tal como parecen confirmar algunas investigaciones (Caplan y Jones, 1975). El que la satisfacción con el sueldo sea el tipo de satisfacción más débilmente asociado con el conflicto y la ambigüedad, puede explicarse arguyendo que la retribución económica que una persona focal percibirá por desempeñar su rol es quizás uno de los aspectos menos afectados por el proceso de elaboración y definición de roles, pues generalmente se pacta previamente o es establecido de antemano cuando un nuevo miembro se integra a una organización. Resulta además curioso descubrir que: 1. la satisfacción laboral general y la satisfacción con el trabajo son los dos tipos que siguen a la satisfacción con la supervisión tanto en el caso del conflicto como en el de la ambigüedad de rol, aunque guardando distinto orden; y 2. son la satisfacción con los compañeros y la satisfacción con las oportunidades de promoción los dos tipos que preceden, tanto en el caso del conflicto como en el de la ambigüedad de rol, a la satisfacción con el sueldo, también aquí guardando un orden distinto en cada caso.

Como señalan Jackson y Schuler (1985), una correlación alta entre conflicto y ambigüedad de rol, y la satisfacción laboral, suele interpretarse como indicando que ésta es un efecto de aquéllos, tal como se infiere a partir del modelo de Kahn y colaboradores. Sin embargo, no hay que olvidar que en la mayor parte de los casos las correlaciones provienen de estudios transversales, no siendo entonces metodológicamente correcto realizar afirmaciones acerca del sentido de la causalidad a partir de tales resultados. Jackson y Schuler (1985) informan acerca de tres estudios en los que el diseño de investigación permitió evaluar a los sujetos que componían la muestra en dos momentos temporales, siendo posible entonces calcular correlaciones diferidas cruzadas (Miles, 1975; Schuler, 1979; Szilagy, 1977). En todos ellos los resultados apoyaron la

Capítulo 1.

hipótesis de que tanto el conflicto como la ambigüedad de rol son causas de la satisfacción laboral, hipótesis también respaldada por las investigaciones que emplearon una metodología causal multivariada (Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Kemery, Bedeian, Mossholder y Touliatos, 1985; Peiró et al., 1985a; Meliá, 1987; Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987).

El análisis de los resultados obtenidos por Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Shuler (1985) en sus respectivos meta-análisis nos ha permitido obtener una perspectiva general acerca de las relaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con algunos de sus correlatos. Esta perspectiva puede ser completada y enriquecida estudiando los resultados que aportan una serie de trabajos que versan sobre la misma temática y que no fueron recogidos en los citados meta-análisis. En las tablas 1.7 y 1.8 presentamos algunos de dichos resultados, otros serán analizados a lo largo del presente apartado.

Capítulo 1.

Tabla 1.7. Correlaciones del conflicto de rol con la tensión, la satisfacción laboral general y la propensión al abandono.

Autores	tensión	satisfacción general	propensión al abandono
- Jamal (1984)	----	----	.19**
- Chacko y Wong (1984)	----	-.61**	----
- Stout y Posner (1984)	----	-.26*	----
- Kemery, Benson y Sauser (1987)	----	-.229****	----
- Kemery, Mossholder y Bedeian (1987)	----	-.26*	-.06
- Bedeian y Armenakis (1981)	.69***	-.44***	.31***
- Peiró, Meliá y González-Romá (1985)	.41***	-.30***	.10
- Meliá (1987)	.45***	-.27**	.00
- Zurriaga (1987)	.324***	-.253*	.125
- Luque (1988)	----	-.454**	----

Niveles de significación: * p=.05; ** p=.01; *** p=.001; ****p=.00001.

Capítulo 1.

Tabla 1.8. Correlaciones de la ambigüedad de rol con la tensión, la satisfacción laboral general y la propensión al abandono.

Autores	tensión	satisfacción general	propensión al abandono
- Jamal (1984)	----	----	.17**
- Stout y Posner (1984)	----	-.39*	----
- Kemery, Benson y Sauser (1987)	----	-.331****	----
- Kemery, Mossholder y Bedeian (1987)	----	-.36*	-.11*
- Bedeian y Armenakis (1981)	.37***	-.41***	.29***
- Peiró, Meliá y González-Romá (1985)	.07	-.30***	.10
- Meliá (1987)	.08	-.34**	-.09
- Zurriaga (1987)	.204	-.149	-.098
- Luque (1988)	----	-.472**	----

Niveles de significación: * p=.05; ** p=.01; *** p=.001; **** p=.00001.

Tras analizar las tablas anteriores pueden extraerse las siguientes conclusiones:

1. El sentido de las correlaciones es, en términos generales, el que cabría esperar a partir del modelo de estrés de Kahn y colaboradores (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970; Katz y Kahn, 1978), y de los resultados de los meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983) y de Jackson y Schuler (1985). Las excepciones son: la correlación negativa entre el conflicto de

Capítulo 1.

rol y la propensión al abandono en el trabajo de Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) (no significativa al nivel del 5%); y las correlaciones negativas entre ambigüedad de rol y propensión al abandono en los trabajos de Meliá (1987), y Kemery, Mossholder y Bedeian (1987), siendo la última la única significativa al nivel del 5%.

2. Todas las correlaciones entre el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, por una parte, y la satisfacción laboral general por otra, son negativas y significativas, exceptuando la correlación que aporta Zurriaga (1987) y que implica a la ambigüedad de rol, correlación ésta negativa pero no significativa.

3. De manera coincidente con los resultados del meta-análisis de Jackson y Schuler (1985), la tensión parece más fuertemente asociada al conflicto que a la ambigüedad de rol.

4. Las correlaciones que implican a la propensión al abandono muestran cierta inconsistencia. Tanto refiriéndonos al conflicto como a la ambigüedad de rol, tan sólo en dos casos se encuentran correlaciones significativas, siendo una de ellas de sentido contrario al esperado (con la ambigüedad en Kemery, Mossholder y Bedeian (1987)). Los resultados obtenidos en nuestro contexto socio-cultural y con instrumentos de medida elaborados por investigadores de nuestro país no apoyan la existencia de una relación lineal significativa entre el conflicto y la ambigüedad y la propensión al abandono. Asimismo, hay que considerar las sugerencias que realizan Bedeian y Armenakis (1981) al respecto, autores que hallan correlaciones altamente significativas. Los citados investigadores afirman que "aunque el conflicto de rol y la

Capítulo 1.

ambigüedad de rol tienen correlaciones significativas con la propensión al abandono, sus efectos directos sobre ésta son pequeños tras considerar la variación atribuible a la satisfacción laboral. Las altas correlaciones entre conflicto de rol y ambigüedad de rol y propensión al abandono pueden ser, por lo tanto, interpretadas como un artefacto de la alta correlación compartida con la satisfacción laboral" (Bedeian y Armenakis, 1981).

Jamal (1984) realiza una aportación adicional acerca de la relación entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y la propensión al abandono. Este autor compara los coeficientes de correlación lineales obtenidos entre las citadas variables, con los respectivos coeficientes de correlación curvilínea. En ninguno de los dos casos -esto es, relación conflicto-propensión al abandono, y ambigüedad-propensión al abandono- los coeficientes de correlación curvilínea fueron significativamente superiores a los coeficientes de relación lineal, de modo que los resultados respaldan la hipótesis que defiende que las relaciones entre conflicto y propensión al abandono, y ambigüedad y propensión al abandono, son lineales. Jamal (1984) explica la relación entre los estresores y el estrés de rol, por una lado, y las actitudes y conductas de abandono laboral y organizacional desde una perspectiva similar a la apuntada por Jackson y Schuler (1985). El citado autor señala que el estrés es "extremadamente aversivo para muchos empleados, creando una situación nociva en el medio laboral. En este contexto, los individuos tratarán normalmente de evitar tal situación llegando tarde, ausentándose, abandonando, o de cualquier otra forma. Por lo tanto, cuanto mayor es el estrés, más desagradable es la situación laboral, y en mayor medida los individuos intentan escapar de ella" (Jamal, 1984).

Capítulo 1.

Una aportación particular al estudio de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol es la que realizan Dougherty y Pritchard (1985), pues estos autores partiendo del marco teórico que ofrecen Naylor, Pritchard e Illgen (1980) acerca de la conducta organizacional, elaboran unos instrumentos de medida del conflicto y de la ambigüedad basados en los productos de la conducta organizacional. En el apartado 1.1. ya nos ocupamos de la aportación conceptual de Naylor et al. (1980), baste recordar que para estos autores los productos a los que nos referimos son "aquellas cosas creadas por la realización de un acto particular o un proceso conductual" (Naylor et al., 1980), y son considerados por ellos la unidad básica para medir la conducta. Así, los roles implican patrones de productos que son evaluados -y por lo tanto, relevantes- por los emisores de rol (Naylor et al., 1980). A partir de las expectativas que se emitan sobre los diversos productos que se esperan de la persona focal podrán, en su caso, generarse -y medirse- el conflicto y la ambigüedad de rol.

Dougherty y Pritchard (1985) obtienen las siguientes correlaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y la tensión, la satisfacción laboral general y la propensión al abandono:

Capítulo 1.

Tabla 1.9. Correlaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y la satisfacción, la tensión, y la propensión al abandono (Dougherty y Pritchard, 1985).

	<u>CONFLICTO</u>	<u>AMBIGÜEDAD</u>
Satisfacción general	-.35**	-.45**
Tensión-ansiedad	.48**	.45**
Propensión al abandono	.09	-.03

Niveles de significación: ** $p=.01$;

Con este tipo de medidas, se obtienen correlaciones similares a las que se reportan cuando se utilizan medidas del conflicto y la ambigüedad de carácter "global" (Dougherty y Pritchard, 1985). Y al igual que en otros trabajos (ver tablas 1.7 y 1.8), las correlaciones más bajas, y en este caso no significativas, son aquellas en las que participa la propensión al abandono.

El tamaño organizacional no ha sido uno de las variables cuya relación con el conflicto y la ambigüedad de rol ha sido frecuentemente estudiada, tal como se desprende de los meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985). No obstante, algunos trabajos se han ocupado de investigar tales relaciones. Chacko y Wong (1984) estudiaron los correlatos del conflicto de rol en una muestra de personal de enfermería que desempeñaba un rol "enriquecido" y con cierta autonomía respecto al médico ("nurse practitioners"), algo que pudiera ser similar a lo que está empezando a ocurrir desde hace algún tiempo en los Equipos de Atención Primaria de la Comunidad Valenciana. Entre los correlatos que consideraron, incluyeron tres relacionados con el tamaño de la organización: 1. número de médicos en la organización,

Capítulo 1.

2. número de enfermeras de igual tipo ocupacional que las que componían la muestra de estudio ("nurse practitioners"), y 3. número de enfermeras totales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 1.10. Correlaciones del conflicto de rol con medidas del tamaño organizacional (Chacko y Wong, 1984).

<u>CONFLICTO DE ROL</u>	
Nº de médicos.	.13*
Nº de "nurse practitioners".	-.01
Nº total de enfermeras.	.13*

Nivel de significación: * $p=0.05$

Como se puede apreciar, el conflicto de rol mostró correlaciones positivas y significativas con el número de médicos y el número total de enfermeras existentes en la organización a la que pertenecían las personas que configuraron la muestra de estudio. Sin embargo, la correlación con el número de "nurse practitioners" no resultó significativa. Chacko y Wong (1984) interpretaron estos resultados sugiriendo que las "nurse practitioners" tienen dificultad para relacionarse y ser aceptadas por aquéllos que desempeñan roles más tradicionales: los médicos y otros tipos de enfermeras. Pero además, y considerando que los individuos pertenecientes a estos colectivos profesionales pueden ser componentes importantes de los conjuntos de rol de las "nurse practitioners", cabe la posibilidad de que los resultados de Chacko y Wong (1984) apunten hacia algún tipo de relación entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y el tamaño de los conjuntos de rol.

Capítulo 1.

En nuestro contexto socio-cultural, Zurriaga (1987) y Luque (1988) ofrecen correlaciones del conflicto y la ambigüedad de rol con dos aspectos relacionados con el tamaño y la composición de los conjuntos de rol: 1. el número de miembros del conjunto de rol, y 2. el número de grupos. Los resultados obtenidos en ambos trabajos son los siguientes:

Tabla 1.11. Correlaciones del conflicto y la ambigüedad de rol con medidas del tamaño de los conjuntos de rol (tomado de Zurriaga, 1987; y Luque, 1988).

	Nº miembros del conjunto de rol.	Nº de grupos en el conjunto de rol.
Conflicto de rol:		
Zurriaga (1987)	.098	.06
Luque (1988)	.071	.056
Ambigüedad de rol:		
Zurriaga (1987)	.197	-.102
Luque (1988)	-.115	-.105

Nivel de significación: * $p=0.05$

Ninguna de las correlaciones que Zurriaga (1987) y Luque (1988) ofrecen son significativas. No obstante, considerando el sentido de las mismas, así como los resultados que ofrecen Chacko y Wong (1984), parece ser que el sentido de la relación entre el conflicto de rol y medidas del tamaño de los conjuntos de rol pudiera ser de sentido positivo, mientras que referida a la ambigüedad de rol, el sentido de dicha relación pudiera ser negativo. Estas hipotéticas relaciones podrían justificarse arguyendo que cuanto mayores sean los conjuntos de rol habrá una mayor probabilidad de que las expectativas emitidas sean contradictorias,

Capítulo 1.

pues la variedad de demandas será probablemente mayor; además, un número mayor de demandas serán emitidas sobre la persona focal, existiendo mayores posibilidades de que se generen situaciones de sobrecarga de rol. Por otra parte, al ser mayor el número de emisores es previsible que la persona focal reciba un mayor número de información acerca de su rol. Si bien la información adicional que puede recibir la persona focal debido al incremento en el número de emisores que componen su conjunto de rol puede ser irrelevante, es probable que la "disponibilidad" de un mayor número de emisores, manteniendo constantes otros factores, pueda conllevar la emisión y recepción de un mayor número de informaciones relevantes para el desempeño del rol.

Algunos de los estudios realizados acerca de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol, además de ofrecer las correlaciones simples entre las variables implicadas presentan las correlaciones parciales entre las mismas a fin de evitar los efectos confundentes de terceras variables en las relaciones objeto de estudio (Stout y Posner, 1984). Estos resultados no han sido recogidos en los meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985), ya que en ellos el foco de atención lo constituían las correlaciones simples que el conflicto y la ambigüedad mantienen con distintas variables. Por otra parte hay que señalar que probablemente el número de trabajos que reportan este tipo de información no es suficientemente elevado para desarrollar un meta-análisis considerando los coeficientes de correlación parcial.

Entre los estudios a los que nos referimos, se encuentra el realizado por Stead y Scamell (1980). Estos autores calculan las correlaciones parciales de primer orden entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y diversos tipos de satisfacción laboral, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1.12. Correlaciones parciales del conflicto y la ambigüedad de rol con diversos tipos de satisfacción laboral (Stead y Scamell, 1980).

	AMBIGÜEDAD CONFLICTO	
Satisfacción laboral:		
- con el trabajo.	-.1749	-.1547
- con la supervisión.	-.4811**	-.1028
- con los compañeros.	-.0469	-.2492*
- con la promoción.	-.0524	-.1966*
- con el sueldo.	.0483	-.2400*
- general.	-.3128**	-.3249**

Nivel de significación: * $p=.05$; ** $p=.01$

Nota: las diferencias entre correlaciones en *cursiva* son significativas al nivel de significación del 5%.

Así pues, se constata que cuando se elimina el efecto del conflicto de rol, la ambigüedad presenta una correlación significativa y negativa con la satisfacción laboral general y con la satisfacción con la supervisión. Mientras que cuando se elimina el efecto de la ambigüedad de rol, el conflicto mantiene una relación negativa y significativa con la satisfacción laboral general, y con la satisfacción con los compañeros, con la promoción, y con las prestaciones económicas. Además, "un análisis de las diferencias entre las correlaciones parciales de primer orden muestra: 1) que la ambigüedad de rol es significativamente mejor correlato de la satisfacción con la supervisión cuando la varianza debida al conflicto de rol es eliminada, y 2) que el conflicto de rol es significativamente mejor correlato de la satisfacción con las prestaciones económicas cuando la varianza debida a la ambigüedad es eliminada" (Stead y Scamell, 1980).

Capítulo 1.

Otro estudio donde se recurre a los coeficientes de correlación parcial es el realizado por Stout y Posner (1984). Estos autores investigaron las relaciones entre una serie de medidas de estrés, conflicto de rol, ambigüedad de rol, y satisfacción laboral, y tras constatar las intercorrelaciones significativas entre estrés, conflicto de rol y ambigüedad de rol (ver tabla 1.13), "las correlaciones parciales de primer y segundo orden fueron calculadas para eliminar posibles efectos confundentes y aislar la única relación de cada variable individual con la satisfacción laboral" (Stout y Posner, 1984). En la tabla 1.14, aparecen las correlaciones parciales de primer y segundo orden que obtuvieron los citados investigadores.

Tabla 1.13. Correlaciones simples entre estrés, conflicto de rol, ambigüedad de rol y satisfacción laboral (Stout y Posner, 1984).

	Estrés	Ambigüedad	Conflicto	Satisfacción
Estrés		.42*	.21*	-.50*
Ambigüedad			.22*	-.39*
Conflicto				-.26*
Satisfacción				

Nivel de significación: * p=0.05

Capítulo 1.

Tabla 1.14. Correlaciones parciales de primer y segundo orden entre estrés, ambigüedad de rol, conflicto de rol, y satisfacción laboral (Stout y Posner, 1984).

1	2	3	4
<u>ESTRES</u>	<u>AMBIGÜEDAD</u>	<u>CONFLICTO</u>	<u>SATISFACCION</u>
<u>r_p 1er. orden</u>		<u>r_p 2º orden</u>	
$r_{14.2} = -.41^*$		$r_{14.23} = -.39^*$	
$r_{14.3} = -.47^*$		$r_{24.13} = -.19^*$	
$r_{24.1} = -.21^*$		$r_{34.12} = -.16$	
$r_{24.3} = -.35^*$			
$r_{34.1} = -.18^*$			
$r_{34.2} = -.20^*$			
$r_{12.3} = .39^*$			
$r_{13.2} = .13$			
$r_{23.1} = .14$			

Nivel de significación: * $p=0.05$

Tras observar las correlaciones que aparecen en las tablas 1.13 y 1.14, se constata, tal como cabía esperar, una atenuación en todas las correlaciones parciales de primer orden respecto a las correlaciones simples. Aquéllas son todas significativas exceptuando las que presentan estrés y conflicto, y conflicto y ambigüedad de rol, cuando se eliminan los efectos de la ambigüedad y el estrés respectivamente. Las correlaciones parciales de segundo orden muestran una atenuación mayor en todas las relaciones, siendo la única no significativa la relación entre conflicto de rol y satisfacción laboral cuando los efectos del estrés y de la ambigüedad de rol son eliminados (Stout y Posner, 1984).

Capítulo 1.

A la vista de estos resultados, Stout y Posner (1984) extraen las siguientes conclusiones:

1. Debido a que la relación entre conflicto y ambigüedad de rol cuando se eliminan los efectos del estrés no es significativa, es posible experimentar conflicto y no ambigüedad de rol, y a la inversa, en el marco del desempeño de un determinado rol. Esto es, el conflicto y la ambigüedad de rol no se implican mutuamente.

2. La correlación entre estrés y ambigüedad de rol es mayor que la correlación entre estrés y conflicto de rol, siendo la diferencia entre ambas correlaciones significativa al nivel del 5%. Ello, según los citados autores, apoya la hipótesis de que la ambigüedad de rol está más fuertemente asociada al estrés que el conflicto. "De hecho, la correlación entre estrés y conflicto cuando se eliminan los efectos de la ambigüedad no es significativa, sin embargo la relación entre estrés y ambigüedad permanece significativa cuando se eliminan los efectos del conflicto" (Stout y Posner, 1984). La referida hipótesis es defendida por estos autores arguyendo que "es posible que el conflicto de rol pueda ser percibido como un problema y/o una restricción en el ambiente laboral, que sin embargo es específico, sus fuentes conocidas, se puede resolver, y (por lo tanto) el estrés (que genera) es menor. Un problema y/o una restricción puede ser percibida en situaciones que implican alta ambigüedad de rol; sin embargo, las circunstancias pueden ser inespecíficas, y/o menos sujetas a conductas de solución de problemas. Esto puede resultar en niveles más altos de estrés" (Stout y Posner, 1984). Así pues, estos autores recurren a la especificidad diferencial que implican las situaciones de conflicto y ambigüedad de rol, y a

Capítulo 1.

la relación de esta dimensión con el éxito de las conductas de solución de problemas, para explicar la diferente relación que el conflicto y la ambigüedad mantienen con la medida de estrés utilizada.

3. Tanto el estrés, como el conflicto y la ambigüedad de rol, muestran relaciones negativas con la satisfacción laboral, siendo el primero de ellos el que muestra la correlación más alta con ésta, fenómeno que puede ser explicado considerando el modelo de estrés de Kahn y colaboradores (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970; Katz y Kahn, 1978). A partir del mismo puede hipotetizarse que el conflicto y la ambigüedad de rol objetivos, tras ser percibidos y evaluados por la persona focal, generarían en ésta una experiencia de estrés, que provocaría como una de las posibles respuestas actitudinales insatisfacción laboral. En esta secuencia de eventos, el estrés experimentado está más próximo a la insatisfacción -es más, es su hipotético determinante inmediato- que el conflicto y la ambigüedad de rol percibidos; ello puede explicar que las correlaciones entre estrés y satisfacción sean mayores.

Por otra parte, la correlación entre satisfacción laboral y estrés es significativamente mayor ($\alpha=0.05$) que la correlación entre satisfacción laboral y conflicto de rol, pero no significativamente mayor que la correlación entre satisfacción laboral y ambigüedad de rol (Stout y Posner, 1984). Además, atendiendo a las correlaciones parciales de segundo orden ya vimos que las correlaciones que mantiene la satisfacción laboral con el estrés y la ambigüedad de rol son significativas, pero no lo es la correlación entre satisfacción laboral y conflicto cuando se eliminan los efectos del estrés y la ambigüedad. En suma, cuando Stout y Posner eliminaron los

Capítulo 1.

efectos de terceras variables, hallaron que el conflicto de rol no mostraba relaciones significativas con el estrés, la ambigüedad, y la satisfacción laboral. Estos resultados, según los mencionados autores, indican que el conflicto de rol es un factor menos crítico en relación al estrés y a la satisfacción laboral que lo que la investigación previa haría suponer, y en función de los mismos, y volviendo a argumentos expuestos anteriormente, se preguntan si acaso el conflicto de rol estará más sujeto a conductas de solución de problemas o de afrontamiento que resultan en un menor estrés, y en un menor impacto en la satisfacción laboral (Stout y Posner, 1984).

El cálculo de correlaciones parciales que permiten eliminar el posible efecto confundente de terceras variables hace posible, como hemos visto, una aproximación más detallada al estudio de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol. Ello también es posible estudiando las relaciones que los diferentes tipos de conflicto y ambigüedad de rol mantienen con algunos de sus correlatos, cuestión de la que nos ocupamos a continuación.

Son relativamente escasos los trabajos acerca de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol en los que se consideran distintos tipos de conflicto y ambigüedad (Jackson y Schuler, 1985) a pesar de que ya Kahn et al. (1964) propusieron una tipología acerca de ambas disfunciones. Chacko y Wong (1984) en su estudio realizado sobre una muestra de personal de enfermería ("nurse practitioners") midieron el conflicto de rol mediante un cuestionario de 13 ítems desarrollados a partir de la escala de Rizzo, House y Lirtzman (1970). Tras someter la información recabada a un análisis factorial de componentes principales obtuvieron dos factores con valor propio mayor que 1. En el primer factor saturaban cinco ítems

Capítulo 1.

que hacían referencia al conflicto en términos de la tarea. En el segundo, saturaron cuatro items referidos al conflicto en términos de los requisitos y demandas del trabajo. La consistencia interna de ambos factores (alfa de Cronbach) fue de .77 y .64 respectivamente. Las correlaciones obtenidas para ambos tipos de conflicto con medidas del tamaño organizacional y varios tipos de satisfacción laboral aparecen en la tabla 1.15.

Tabla 1.15. Correlaciones entre dos tipos de conflicto de rol y medidas del tamaño organizacional y varios tipos de satisfacción laboral (Chacko y Wong, 1984).

	Medidas de conflicto relativas a:	
	la tarea	las demandas
Tamaño:		
Nº de médicos.	.14*	.12*
Nº de "nurse practitioners"	.08	.00
Nº total de enfermeras.	.17*	.13*
Satisfacción:		
Supervisión.	-.39*	-.48*
Sueldo.	-.29*	-.28*
Compañeros.	-.34*	-.44*
Trabajo.	-.36*	-.37*
General.	-.47*	-.55*

Nivel de significación: * $p \leq .05$

A partir de los datos que ofrecen Chacko y Wong (1984), parece ser que los dos tipos de conflicto que estos autores definen presentan unos patrones de relaciones bastante similares entre sí, y bastante similares también respecto al patrón de relaciones que

Capítulo 1.

presenta la medida general de conflicto que utilizan, si bien en este caso los coeficientes son un poco superiores (ver tablas 1.7 y 1.10).

Bedeian, Mossholder y Armenakis (1983), en un trabajo en el contrastaron empíricamente el hipotético efecto modulador de ciertas variables sobre la relación entre conflicto y ambigüedad de rol, de un lado, y la satisfacción laboral, la propensión al abandono, y el rendimiento en el trabajo, por otro, obtuvieron medidas de dos tipos de conflicto de rol (inter-emisores, y persona-rol), y de dos tipos de ambigüedad de rol (relativa a las expectativas de rol, y relativa a las consecuencias asociadas a la conducta de rol). Los resultados obtenidos por los citados autores (ver tabla 1.16) muestran que sólo el conflicto persona-rol apareció significativa y negativamente correlacionado con el rendimiento en el trabajo; mientras que todos los tipos de conflicto y de ambigüedad de rol definidos presentaron correlaciones significativas con la satisfacción laboral y la propensión al abandono.

Capítulo 1.

Tabla 1.16. Correlaciones entre tipos de conflicto y ambigüedad de rol y rendimiento en el trabajo, satisfacción laboral y propensión al abandono (Bedeian, Mossholder y Armenakis, 1983).

	Rendimiento	Satisfacción laboral	Propensión al abandono
Ambigüedad- expectativas	-0.05	-.29*	.34*
Ambigüedad- consecuencias	-0.06	-.24*	.25*
Conflicto inter-emisores	.00	-.24*	.28*
Conflicto persona-rol	-.16*	-.23*	.34*

Nivel de significación: * $p \leq .05$

Con un número más elevado de tipos de conflicto y ambigüedad de rol han trabajado los investigadores del grupo de la Universidad de Valencia dirigido por el profesor José M^a Peiró. Los miembros del citado grupo han utilizado instrumentos de medida desarrollados por el propio equipo, que una vez administrados a diversas muestras ocupacionales y factorizados han permitido definir diversos tipos de conflicto y ambigüedad de rol, y satisfacción laboral. Zurriaga (1987) y Luque (1988) ofrecen las correlaciones que en sus respectivos trabajos obtienen entre los mencionados factores, la tensión asociada al desempeño del rol, y la propensión al abandono. Zurriaga (1987) realizó un estudio acerca

Capítulo 1.

de diversos predictores del conflicto y la ambigüedad de rol, la tensión, la satisfacción laboral y la propensión al abandono en una muestra de enfermeras. Luque (1988) centró su trabajo en los efectos que el conflicto y la ambigüedad mantienen sobre la satisfacción laboral en una muestra de profesionales de la enseñanza en organizaciones socio-educativas. En ambos trabajos, se factorizaron los instrumentos empleados para medir el conflicto, la ambigüedad y la satisfacción. Posteriormente, se estudiaron las correlaciones que los distintos factores mostraban entre sí. En ambos estudios, las estructuras factoriales obtenidas coinciden en gran medida. Así, respecto al Cuestionario de Conflicto de Rol tanto Zurriaga (1987) como Luque (1988) definen los siguientes factores comunes:

1. conflicto de rol medios-fines;
2. conflicto de rol inter-emisores entre las demandas de superiores e inferiores;
3. conflicto de rol trabajo-familia; y
4. conflicto de rol inter-emisores en general.

Zurriaga (1987) define dos factores más: a) conflicto de rol persona-rol relativo a la tarea; y b) conflicto de rol persona-rol relativo al grado de responsabilidad. Por su parte, Luque (1988) recoge los dos factores anteriores en uno que denomina conflicto de rol persona-rol.

La estructura factorial del Cuestionario de Ambigüedad de Rol obtenida por ambos investigadores es casi plenamente coincidente. Los factores definidos por ambos investigadores son los siguientes:

Capítulo 1.

1. ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol;
2. ambigüedad relativa a la valoración del conjunto de rol;
3. ambigüedad relativa al puesto de trabajo;
4. ambigüedad relativa a las tareas del puesto de trabajo;
5. ambigüedad relativa a los derechos laborales y sociales; y
6. ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol.

La única diferencia estriba en que Zurriaga (1987) obtiene un factor adicional que denomina ambigüedad relativa a los objetivos y política de la empresa.

Por último, tanto Zurriaga (1987) como Luque (1988) ofrecen una estructura factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral similar. Los factores definidos por ambos autores son los siguientes:

1. satisfacción con la supervisión;
2. satisfacción con las oportunidades de formación y promoción;
3. satisfacción intrínseca del trabajo;
4. satisfacción con el ambiente físico donde se desarrolla el trabajo;
5. satisfacción con la remuneración; y
6. satisfacción con la participación.

Tras definir los tipos de conflicto, ambigüedad y satisfacción a los que nos vamos a referir a continuación, podemos pasar a ofrecer las correlaciones que obtienen Zurriaga (1987) y Luque (1988) entre los diferentes tipos de conflicto y ambigüedad, por una parte, y los factores de satisfacción laboral, la tensión asociada al desempeño del rol y la propensión al abandono, por otra. La tensión y la propensión al abandono sólo fueron tenidas en cuenta en el

Capítulo 1.

análisis correlacional realizado por Zurriaga (1987). Respecto al conflicto de rol, esta investigadora obtiene tan sólo una correlación significativa entre la tensión y uno de los factores definidos: conflicto inter-emisores entre las demandas de superiores e inferiores (.273*; * $p < .05$; ** $p < .01$). Esta correlación es de signo positivo, tal como cabría esperar por hipótesis. Sin embargo, en su matriz de correlaciones aparece la tensión relacionada negativamente con dos factores de ambigüedad de rol: ambigüedad del puesto de trabajo, y ambigüedad relativa a los objetivos y política de la empresa, resultados estos no esperados a partir de las hipótesis que podrían formularse en base al modelo de Kahn y colaboradores (1964, 1970).

Referido a la satisfacción general, Zurriaga (1987) obtiene tan sólo una correlación significativa que implica al factor de conflicto persona rol-relativo a la tarea (-.499**). En el trabajo de Luque (1988) son varios los factores de conflicto (medios-fines, trabajo-familia, inter-emisores en general, persona-rol) y ambigüedad (relativa a las consecuencias del desempeño del rol, a las tareas del puesto, a los derechos laborales y sociales, y a las expectativas del conjunto de rol) que muestran correlaciones significativas con el mencionado correlato, obteniéndose en todos los casos el signo negativo esperado por hipótesis. Entre los factores de conflicto, la correlación más alta la alcanza el conflicto persona-rol (-.325**); y entre los factores de ambigüedad, el referido a las tareas del puesto (-.361**).

Las correlaciones significativas obtenidas entre los factores de conflicto y ambigüedad y la satisfacción con la supervisión son en su mayoría de sentido negativo. Destacan la correlación con el conflicto medios-fines (-.272**; Luque, 1988) y la ambigüedad relativa a la valoración del conjunto de rol (-.181**; Luque, 1988) y

Capítulo 1.

a las consecuencias del desempeño (-.223*; Zurriaga, 1987). No obstante, Zurriaga (1987) obtiene algunas correlaciones de sentido positivo. Este fenómeno se repite cuando analizamos el resto de factores de satisfacción definidos, confiriendo cierta inconsistencia al conjunto global de resultados que analizamos.

Las correlaciones negativas más elevadas que presenta el factor de satisfacción con las oportunidades de formación y promoción con los factores de conflicto y ambigüedad, implican respectivamente al conflicto inter-emisores en general (-.174*; Luque) y a la ambigüedad relativa a las tareas del puesto (-.218**; Luque, 1988). La satisfacción intrínseca al trabajo presenta su correlación negativa mayor con el conflicto inter-emisores entre las demandas de superiores e inferiores (-.307**; Zurriaga, 1987); mientras que la satisfacción con el ambiente físico lo hace con el conflicto persona-rol (-.232**; Luque, 1988) y con la ambigüedad del puesto de trabajo (-.257*; Zurriaga, 1987). La satisfacción con la remuneración presenta correlaciones significativas sólo con dos factores de conflicto (Zurriaga, 1987): persona-rol relativo a la tarea (-.259*) y trabajo-familia (-.228*). Por último, la satisfacción con la participación aparece máxima y negativamente relacionada con el conflicto persona-rol relativo a la tarea (-.324**; Zurriaga, 1987), el conflicto inter-emisores en general (-.231**; Luque, 1988), y la ambigüedad relativa a las tareas del puesto (-.259**; Luque, 1988).

En lo que respecta a la propensión al abandono, Zurriaga (1987) obtiene correlaciones significativas positivas con los factores de conflicto persona-rol relativo a la tarea (.271*), persona-rol relativo al grado de responsabilidad (.253*), y trabajo-familia (.234*). En relación a los factores de ambigüedad, tan sólo obtiene una correlación significativa que implica a la ambigüedad relativa a

Capítulo 1.

las tareas del puesto, pero contrariamente a lo que cabría esperar, ésta es de signo negativo (-.237*).

A partir de los resultados expuestos, y considerando que provienen de dos estudios que emplearon muestras ocupacionales diferentes, pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- aparecen varias correlaciones con signo contrario al que cabría esperar a partir del modelo de Kahn y colaboradores sobre el estrés de rol en las organizaciones. Como dijimos anteriormente, tales correlaciones confieren cierta inconsistencia a los datos que podría ser utilizada para poner en evidencia algunas de las hipótéticas relaciones definidas en base al citado modelo. No obstante, si nos fijamos en la ubicación de las correlaciones de signo inesperado en la tabla 1.17 observaremos que aparecen en su totalidad en el trabajo de Zurriaga (1987) y referidas en su mayor parte a la ambigüedad de rol. Zurriaga (1987) desarrolló su estudio empleando una muestra de 86 sujetos. Este pequeño tamaño de la muestra utilizada podría ser en alguna medida responsable de la inconsistencia que ofrecen las correlaciones que presenta. En este sentido los resultados obtenidos por Luque (1988) contrastan con los de Zurriaga (1987). Aquél empleó una muestra de 202 sujetos, y todas las correlaciones significativas que obtuvo presentan el signo que cabría esperar en base al modelo de Kahn y colaboradores;

- son los factores referidos al conflicto persona-rol (especialmente el relativo a las tareas), el conflicto trabajo-familia, y a la ambigüedad relativa a las tareas del puesto de trabajo los que presentan mayor número de correlaciones significativas de sentido disfuncional -es decir, el sentido que

	TENSION Z	FACTORES DE SATISFACCION										PROP.AB. Z				
		GENERAL Z L		SUPERV. Z L		FORM.-PROM. Z L		INTRINSECA Z L		AMB.FIS. Z L			SUELDO Z L		PARTICPON. Z L	
* FACTORES CONFLICTO COMUNES																
- medios-fines.																
- inter-emisores entre demandas de sup. e inf.	.27*															
- trabajo-familia.																
- inter-emisores general.																
* ZURRIAGA (1987)																
- persona-rol (tareas).																
- persona-rol (responsbld.).																
* LUQUE (1988):																
- persona-rol.																
* FACTORES AMBIGÜEDAD COMUNES																
- consecuencias desempeño.																
- valoración conjunto de rol.																
- del puesto.																
- tareas del puesto.																
- derechos.																
- expectativas conjunto de rol.																
* ZURRIAGA (1987)																
- objetivos y política empresa.																

Niveles de significación y claves: Zurriaga (1987) (Z): $r \geq .217$, $p \leq .05$; $r \geq .283$, $p \leq .01$. Luque (1988) (L): $r \geq .14$, $p \leq .05$; $r \geq .18$, $p \leq .01$.

Tabla 1.17. Correlaciones significativas entre factores de conflicto y ambigüedad de rol y diversos correlatos (datos tomados de Zurriaga (1987) y Luque (1988)).

Capítulo 1.

cabría esperar a partir del modelo teórico de Kahn y colaboradores. Ello invita a pensar que pudieran ser las disfunciones de rol ligadas a las tareas que dan contenido a un puesto de trabajo, las que en mayor medida están asociadas a correlatos no deseados ni por el individuo ni por la organización.

Atendiendo a los resultados que los investigadores ofrecen acerca de las relaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol y algunos de sus hipotéticos efectos, parece como si el conflicto y la ambigüedad tan sólo conllevaran consecuencias disfuncionales para la persona focal y para la organización a la que pertenece. Con mayor o menor fuerza y estabilidad según los casos, la evidencia disponible parece indicar que el conflicto y la ambigüedad están asociados a la tensión-ansiedad, a la insatisfacción laboral y a la propensión al abandono. Como señalan Van Sell et al. (1981) se ha prestado poca atención a la medida en que el conflicto y la ambigüedad de rol pueden contribuir a la efectividad organizacional y pueden ser necesarios a fin de que las organizaciones logren adaptarse a los cambios que operan en sus ambientes. Desde esta perspectiva, podría considerarse el conflicto y la ambigüedad como "medios a través de los cuales las organizaciones ofrecen a sus miembros la discreción para responder a nuevas informaciones y perseguir una serie de objetivos organizacionales conflictivos pero necesarios" (Van Sell et al., 1981).

En sus consideraciones acerca de los posibles efectos funcionales del conflicto y la ambigüedad de rol, Van Sell et al. (1981) recurren a Weick (1977). Este autor critica las estructuras y procedimientos organizacionales rígidos, pues piensa que para responder mejor a los ambientes inciertos en los que operan las organizaciones deben estar inmersas en un proceso de diseño

Capítulo 1.

continuo. Según Van Sell et al. (1981), "vista en términos de la teoría de rol, esta afirmación sugiere que las expectativas de rol ambiguas e incompatibles son más probables en organizaciones y personas que tratan satisfactoriamente con grandes cantidades de incertidumbre y cambio que para las personas y organizaciones que operan ineffectivamente o en ambientes más estables y ciertos (cf. Rogers y Molnar, 1976; Whetten, 1978). Además, ello implica que los intentos para integrar y clarificar las expectativas pueden reducir la habilidad de la organización para responder a los cambios". Estas afirmaciones de Van Sell et al. (1981) indican que en las organizaciones exitosas los niveles de conflicto y ambigüedad de rol que perciben sus miembros no son nulos, ofreciéndoles a éstos un margen de discrecionalidad adecuado para adaptarse a los cambios. Los intentos encaminados a reducirlos pueden conllevar la pérdida de esa discrecionalidad. Complementariamente, y recurriendo al modelo de vitaminas de Warr (1986) y su referencia a los umbrales, cabe pensar que sobrepasados ciertos niveles el conflicto y la ambigüedad de rol pueden convertirse en estresores seriamente disfuncionales.

Otros autores también han reflexionado acerca de los posibles efectos funcionales del conflicto y la ambigüedad de rol. Así, Meliá (1987) a partir de una revisión de Peiró (1984) acerca de los aspectos funcionales y disfuncionales del conflicto organizacional, y considerando las diferencias conceptuales entre conflicto de rol y conflicto organizacional, señala que el conflicto "subraya la capacidad de la persona focal de manejar y reducir su rol y aporta elementos motivacionales para el cambio. Focaliza la atención sobre la necesidad de cambio y hace éstos más aceptables y deseables, mejorando la asignación de recursos y recompensas (Litterer, 1977), permitiendo descubrir nuevas y mejores formas de funcionamiento (Follet, 1941), incrementando la calidad de decisiones futuras.

Capítulo 1.

Puede obligar a las partes a clarificar y elaborar su propia postura, a saber qué desean y cómo (Walton, 1969), definiendo las expectativas de rol. Puede contribuir a eliminar elementos disociados (Scott y Mitchell, 1976) y a incrementar la cohesión y la unidad de acción (Coser, 1956). El conflicto de rol desde este punto de vista puede contribuir a rehacer la dinámica de los episodios de rol, y tal vez a reestructurar la configuración de los conjuntos de rol (Merton, 1957), produciendo cambios en la dirección de las presiones y demandas, y en el liderazgo (Scott y Mitchell, 1976)" (Meliá, 1987).

Por su parte, respecto a la ambigüedad de rol también existe alguna evidencia acerca de sus posibles efectos funcionales. Así, Goodman y Goodman (1976) tras estudiar la ambigüedad en sistemas temporales -esto es, grupos de personas con habilidades diversas que trabajan juntos en tareas complejas durante un periodo de tiempo limitado- concluyen afirmando que aunque la claridad de rol está asociada con un desempeño adecuado de las tareas, inhibe la innovación y el uso creativo de los recursos humanos.

Hasta el momento hemos estado hablando acerca de las relaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con algunos de sus correlatos, quizás sea oportuno preguntarse acerca de la relación que el conflicto y la ambigüedad mantienen entre sí. Como mencionamos anteriormente las escalas más utilizadas para medir ambas variables han sido las construídas por Rizzo, House y Lirtzman (1970) (Fisher y Gitelson, 1983). Estos autores trataban de medir así dos constructos independientes; para ello, en el proceso de configuración de las escalas eliminaron aquellos items que saturaban en ambos constructos. No obstante, como veremos a continuación, el empleo de las referidas escalas ha proporcionado

Capítulo 1.

coeficientes de correlación significativos entre el conflicto y la ambigüedad en distintas investigaciones, lo que ha llevado a algunos autores a sugerir que entre ambas variables pudiera existir un nexo de causación recíproca (Van Sell et al., 1981).

En su meta-análisis, Fisher y Gitelson (1983) obtienen una correlación media entre conflicto y ambigüedad de rol de .37, que resulta significativa al nivel $\alpha=.05$. Por su parte, como resultado del meta-análisis que realizan, Jackson y Schuler (1985) ofrecen una correlación media entre ambas variables de .27 que no resulta significativa. Sin embargo, la "correlación verdadera" que estos autores obtienen tras corregir en la correlación media los efectos de cuatro artefactos estadísticos, es de .42, resultando estadísticamente significativa. Otro resultado a considerar procedente de estos trabajos es que en ambos, las desviaciones típicas respecto a las correlaciones medias son relativamente grandes (.13 y .17), indicando que las correlaciones entre el conflicto y la ambigüedad tienden a variar a través de los estudios analizados en cada caso.

Otros investigadores que emplearon las escalas desarrolladas por Rizzo, House y Lirtzman (1970), para medir el conflicto y la ambigüedad de rol, y cuyos trabajos no fueron recogidos en los meta-análisis citados anteriormente, obtuvieron coeficientes de correlación significativos entre ambas variables. Tales son los casos de Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) ($r=.48$, $p=.01$), y Kemery, Benson y Sauser (1987) ($r=.466$, $p=.0001$). Jamal (1984) midió el conflicto y la ambigüedad a partir de la escala desarrollada por Kahn et al. (1964) para medir el estrés laboral, obteniendo una correlación entre ambos constructos de .56 ($p=.01$). Dougherty y Pritchard (1985) midieron el conflicto y la ambigüedad construyendo instrumentos basados en los productos, obteniendo una correlación entre ambas variables de .63 ($p=.01$).

Capítulo 1.

Contrastan con estos resultados los obtenidos al respecto en nuestro contexto socio-cultural por el grupo de investigación de la Universidad de Valencia, pues son, como veremos, bastante distintos a los presentados anteriormente. Los investigadores del citado grupo han medido el conflicto y la ambigüedad de rol con instrumentos desarrollados por el propio equipo (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987; Peiró, Torres, Zacarés y González Romá, 1987). Algunas de las correlaciones obtenidas entre el conflicto y la ambigüedad han sido las siguientes:

- con muestras transocupacionales de carácter general: -.03 (Peiró, Meliá y González Romá, 1985) y -.02 (Meliá, 1987);
- con muestras de personal de enfermería: .006 (Zurriaga, 1988); y
- con muestras de profesionales de la enseñanza en organizaciones socio-educativas: .176 (Luque, 1988), siendo ésta la única correlación significativa ($\alpha=.05$).

Estos resultados vienen a apoyar, en términos generales, que las escalas para medir el conflicto y la ambigüedad de rol construídas por Peiró y colaboradores miden dos constructos independientes y poco correlacionados, algo que no parece caracterizar las escalas de Rizzo, House y Lirtzman (1970) a raíz de los resultados obtenidos con las mismas. Ello, junto con otros problemas que presentan estas escalas, han ocasionado ciertas críticas (Tracy y Johnson, 1981; Peiró et al., 1985a).

En suma, parece que además de la variabilidad que presentan las correlaciones halladas por diversos investigadores entre el conflicto y la ambigüedad de rol (Fisher y Gitelson, 1983; Jackson y

Capítulo 1.

Schuler, 1985), un elemento que incide en los coeficientes de correlación que se obtienen es el tipo de escalas de medida empleadas para medir dos constructos *a priori* independientes (Fisher y Gitelson, 1983).

El conflicto y la ambigüedad también pueden ser objeto de estudio comparado en función de las asociaciones que mantienen con diversos correlatos. Como señalan Fisher y Gitelson (1983), "el impacto y la fuerza relativa de la ambigüedad, en contraposición con los del conflicto, para predecir varios resultados también ha sido debatido". Rizzo et al. (1970) hallaron que la ambigüedad estaba más fuertemente asociada que el conflicto a diversos tipos de satisfacción laboral, "aunque esperaban que el conflicto fuera más disfuncional" (Fisher y Gitelson, 1983). Schuler (1980) señala que la ambigüedad tiende a estar más relacionada con el estrés que el conflicto. En este sentido parecen apuntar los resultados aportados por Stout y Posner (1984). Estos investigadores, empleando correlaciones parciales de primer y segundo orden, indican, como se recordará, que mientras la ambigüedad muestra relaciones significativas con el estrés y la satisfacción laboral cuando se eliminan los efectos de terceras variables, el conflicto, en las mismas condiciones, no muestra relaciones significativas con las mencionadas variables, y tampoco con la ambigüedad. Sin embargo, los resultados de los meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985) (tablas 1,2,3 y 4) no parecen apoyar que la ambigüedad resulte más disfuncional que el conflicto atendiendo a sus correlaciones significativas con la tensión, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono. Incluso respecto a la satisfacción, Fisher y Gitelson (1983) afirman que "en todo caso, la tendencia señala que el conflicto es un correlato más fuerte". Por su parte, como vimos anteriormente, Stead y Scamell (1980) tan sólo encuentran diferencias significativas entre las correlaciones

Capítulo 1.

parciales que el conflicto y la ambigüedad mantienen con diversos tipos de satisfacción en dos casos: 1. respecto a la satisfacción con la supervisión, favorable a la ambigüedad, y 2. respecto a la satisfacción con las prestaciones económicas del trabajo, favorable al conflicto.

Con la evidencia que se dispone en la actualidad parece prematuro concluir acerca de qué variable, el conflicto o la ambigüedad, presenta asociaciones más fuertes con correlatos disfuncionales supuestamente efectos de aquéllas. Los coeficientes de correlación simple no ofrecen la información precisa, por lo que, en todo caso, habría que recurrir a diseños causales multivariados para poder arrojar alguna luz sobre la cuestión dentro del contexto de los diseños de carácter correlacional.

En suma, las investigaciones realizadas acerca de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol y los resultados por ellas obtenidos, permiten realizar una serie de conclusiones al respecto:

1. La investigación realizada ha ofrecido resultados inconsistentes de unos estudios a otros (Fisher y Gitelson, 1983), por lo cual algunos autores afirman que "la evidencia (disponible) no es inequívoca" (Van Sell, 1981).

2. Quizás parte de dicha inconsistencia pudiera ser debida al tipo de escalas empleadas para medir el conflicto y la ambigüedad. En la mayoría de los casos, se han utilizado instrumentos reactivos de autoinforme, subjetivos, que dependen en gran medida de la percepción de la persona focal. Van Sell et al. (1981) defienden la conveniencia de realizar estudios en los que se usen medidas objetivas del conflicto y la ambigüedad de rol, y Jackson y Schuler (1985)

Capítulo 1.

ponen de manifiesto la necesidad de examinar la relación entre conflicto y ambigüedad objetivos y subjetivos, arguyendo que ello "pudiera ayudar a determinar y eliminar el impacto del sesgo debido al método común que existe en muchos estudios del conflicto y la ambigüedad de rol" (Jackson y Schuler, 1985).

3. No obstante, y a pesar de la inconsistencia que muestran los resultados, puede afirmarse que, en términos generales, éstos parecen apoyar las hipótesis contenidas en el modelo de estrés propuesto por Kahn y colaboradores.

4. Jackson y Schuler (1985) señalan que las correlaciones medias del conflicto y la ambigüedad de rol con las reacciones de carácter afectivo (esto es, satisfacción, tensión-ansiedad, compromiso, implicación, y propensión al abandono) son mayores que las correlaciones medias que aquéllos mantienen con las reacciones de carácter conductual (absentismo y rendimiento).

5. Los resultados de los meta-análisis realizados parecen mostrar que el conflicto y la ambigüedad no mantienen relaciones con las mismas variables de carácter organizacional e individual (Jackson y Schuler, 1985), y cuando lo hacen, en algunos casos, es en sentido opuesto (por ejemplo, con el desempeño de roles limítrofes (Fisher y Gitelson, 1983)). Por ello, algunos investigadores recomiendan que el conflicto y la ambigüedad sean considerados como constructos diferenciados, formulando para cada uno de ellos hipótesis diferenciadas (Jackson y Schuler, 1985).

Capítulo 1.

6. En relativamente pocas investigaciones se han estudiado los correlatos de los distintos tipos de conflicto y ambigüedad, aunque varios autores han señalado la importancia de tal distinción y de tales estudios (Jackson y Schuler, 1985; Van Sell et al., 1981). Desde esta perspectiva, los citados autores proponen que se hagan esfuerzos para avanzar en este sentido, y que, en el futuro, se formulen hipótesis separadas para los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol (Jackson y Schuler, 1985).

7. Van Sell et al. (1981), tras revisar la literatura sobre los correlatos del conflicto y la ambigüedad, señalan que pocos estudios han intentado relacionar a aquéllos con la literatura existente acerca del estrés laboral y la salud física y mental (House, 1974; Caplan y Jones, 1975; Caplan et al., 1975). Añadiendo a continuación que "puede ser beneficioso incluir a las enfermedades inducidas por estrés entre las variables consecuencia en las futuras investigaciones sobre el estrés de rol, como un primer paso hacia una mayor clarificación de las relaciones entre conflicto y ambigüedad de rol y diversos síntomas psicosomáticos" (Van Sell et al., 1981).

8. Los diseños desarrollados en una gran parte de las investigaciones no permiten realizar afirmaciones acerca de las hipotéticas relaciones causales implicadas entre las variables objeto de estudio (Van Sell et al., 1981; Jackson y Schuler, 1985). Además, mayoritariamente, los estudios se han centrado en examinar tan sólo partes parciales del modelo de estrés de rol propuesto por Kahn y colaboradores (Van Sell et al., 1981). Van Sell y colaboradores (1981), indican que un examen más completo del modelo requiere diseños longitudinales y multivariados, pues "estos diseños pueden

Capítulo 1.

ofrecer comprensión adicional de los antecedentes y consecuencias asociados al conflicto y a la ambigüedad de rol" (Van Sell et al., 1981). En esto mismo inciden Jackson y Schuler (1985), quienes afirman que "hay una necesidad de examinar los antecedentes y consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol en las organizaciones usando diseños causales".

Pues bien, tras haber analizado los resultados que han ofrecido las investigaciones realizadas acerca de los correlatos del conflicto y la ambigüedad, y en relación a la última de las conclusiones apuntadas anteriormente, vamos a pasar a ocuparnos en el siguiente apartado de los estudios que han empleado diseños causales multivariados para estudiar los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol.

Capítulo 1.

1.5.5. Los modelos causales multivariados acerca de los antecedentes y efectos del conflicto y la ambigüedad de rol.

Algunos investigadores han señalado que a fin de obtener una comprensión cabal del proceso implicado en el estrés de rol habrá que "desarrollar modelos explicativos suficientemente especificados" que amplíen nuestro conocimiento sobre la relación que el estrés de rol mantiene con diversas variables relacionadas con el desempeño de los roles en las organizaciones (Kemery et al., 1985). "Faltando tales modelos los investigadores no pueden justificar sus conclusiones acerca de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol" (Kemery et al., 1985). Con estas palabras, Kemery, Bedeian, Mossholder y Touliatos (1985) ponían de manifiesto la necesidad de realizar estudios que permitieran evaluar modelos causales multivariados acerca de los antecedentes y efectos del estrés de rol. Sin embargo, los estudios de estas características realizados hasta la fecha son todavía escasos. De ellos, y de otros que sin poner a prueba directamente modelos acerca del proceso del estrés de rol implican variables relacionadas, vamos a ocuparnos en el presente apartado.

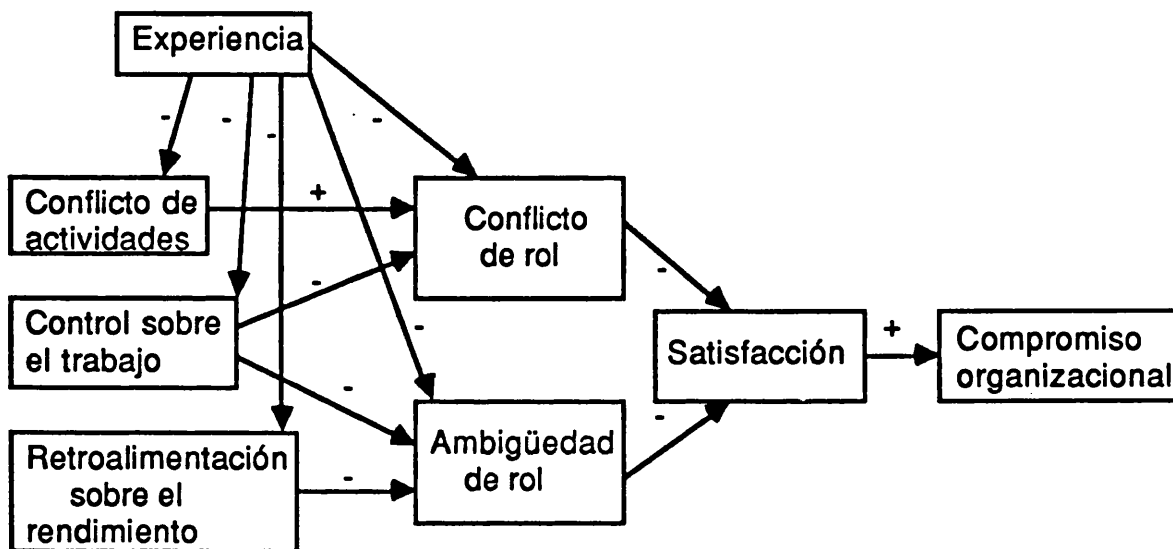
Es a finales de la década de los 70, cuando se realizan los primeros estudios de carácter correlacional, multivariado y causal sobre las consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol (Miles, 1975; Szilagyi, 1977) y sus antecedentes (Oliver y Brief, 1977-78). En los dos primeros se emplearon correlaciones diferidas cruzadas para probar el modelo propuesto, mientras que en el último se utilizó un diseño de 'path-analysis'. Billings y Wroten (1978) han señalado que las correlaciones diferidas cruzadas no son apropiadas para evaluar inferencias causales, sino tan sólo para contrastar la hipótesis nula de que la correlación observada entre dos variables es espúrea.

Como hemos señalado, Oliver y Brief (1977-78) proponen un modelo teórico en el que se consideran hipotéticos antecedentes y

Capítulo 1.

consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol. En su trabajo, los citados investigadores no representan gráficamente ese modelo original, pero puede ser definido a través de sus hipótesis de trabajo. En la figura 1.12 se representa el mencionado modelo.

Figura 1.12. Modelo causal de algunos determinantes y efectos del conflicto y la ambigüedad de rol de Oliver y Brief (1977-78). (Los signos indican el sentido hipotético pronosticado de las relaciones causales).



Las hipótesis implicadas en el modelo pueden formularse en los siguientes términos:

- el control que la persona focal tiene sobre su trabajo incide negativamente sobre el conflicto de rol que esa persona percibe en su ambiente. Oliver y Brief (1977-78) justifican esta hipótesis señalando que existe evidencia empírica que apoya la existencia de una relación negativa entre conflicto de rol y autonomía (Brief y Aldag, 1976);

- el grado en que las demandas de los superiores sobre las tareas difieren de las demandas que devienen del desempeño real del trabajo (variable denominada *activity conflict* por

Capítulo 1.

Oliver y Brief) tiene un efecto directo positivo sobre el conflicto de rol. Para justificar la formulación de esta hipótesis, Oliver y Brief (1977-78) recurren a los resultados obtenidos por Miles (1975), que muestran que el estrés de rol está relacionado con el grado en que las conductas de rol esperadas de una persona focal no son consideradas por ésta parte de su rol tal como es percibido por ella;

- el control que la persona focal tiene sobre su trabajo -es decir, el grado de influencia que tiene sobre decisiones críticas que afectan su trabajo- incide negativamente sobre la ambigüedad de rol que esa persona percibe en su ambiente. Oliver y Brief (1977-78) señalan que esta hipótesis es respaldada por los resultados del estudio de Brief y Aldag (1976), argumentando que la autonomía posibilita que las demandas de rol estén en mayor medida sujetas a la auto-definición de la persona focal, reduciendo de este modo la ambigüedad de rol;

- la retroalimentación que la persona focal recibe acerca de la evaluación de su rendimiento tiene un efecto directo negativo sobre la ambigüedad de rol. Al respecto, Oliver y Brief (1977-78) indican que una falta de información adecuada sobre el rendimiento levantará dudas en la persona focal acerca de cuáles son los requisitos de su trabajo, de donde deducen que la ambigüedad de rol disminuirá cuando la retroalimentación sobre el rendimiento que reciba la persona focal aumente, relación respaldada por los resultados de las investigaciones de Miles (1975) y Brief y Aldag (1976);

- el conflicto y la ambigüedad de rol y sus determinantes -esto es, el control sobre el trabajo, el conflicto entre actividades, y la retroalimentación acerca del rendimiento- son una función negativa de la experiencia en el trabajo. Esta hipótesis es la que Oliver y Brief (1977-78) formulan de una forma menos clara, lo cual se traduce en los análisis estadísticos que realizan

Capítulo 1.

posteriormente, pues no ofrecen los coeficientes path que estiman el efecto de la experiencia en el trabajo sobre los hipotéticos determinantes del conflicto y la ambigüedad de rol. Por ello, y por la justificación que aportan, más bien parece que la hipótesis debería aludir únicamente a la influencia que la experiencia ejerce sobre el conflicto y la ambigüedad de rol. Los citados autores recurren a la investigación de Walker, Churchill y Ford (1975), quienes observaron que el conflicto y la ambigüedad de rol parecían disminuir al tiempo que aumentaba la experiencia en el trabajo. Ante estos resultados Walker et al. (1975) hipotetizaron que la experiencia permite a la persona focal reconciliar las demandas que en un principio aparecían como mutuamente incompatibles, y también percibir más exactamente las expectativas emitidas. No obstante, Oliver y Brief (1977-78) puntualizan que "no está claro si la experiencia afecta al conflicto y a la ambigüedad de rol directamente o a través de sus determinantes. Consecuentemente, la asociación predicha entre experiencia y estrés de rol puede ser establecida sólo en términos generales". A pesar de las precauciones que toman Oliver y Brief (1977-78), hay que señalar que no justifican por qué consideran que el conflicto de actividades, el control sobre el trabajo, y la retroalimentación sobre el rendimiento sean una función negativa de la experiencia en el rol. Parece razonable pensar que con el tiempo la persona focal pueda aprender a ajustar el tiempo que dedica a una serie de tareas con el tiempo que sus superiores esperan que dedique a esas tareas, reduciendo así el conflicto de actividades que definen Oliver y Brief. Puede incluso suceder que los procesos de redefinición del rol que se desarrollan a lo largo de la carrera organizacional (Graen, 1976) contribuyan a realizar el mencionado ajuste. Sin embargo, existen argumentos que inducen a pensar que con la experiencia no disminuirá la influencia que la persona focal tiene acerca de decisiones críticas que afectan a su trabajo -esto es, el control sobre el mismo-, sino que, al contrario, ésta podría aumentar. Piénsese

Capítulo 1.

que con la experiencia es posible que a la persona focal se le atribuyan mayores responsabilidades y que sea promovida a niveles superiores de la estructura jerárquica, disfrutando por ello de un mayor poder legítimo. Al mismo tiempo, es probable que con la experiencia desarrolle de tal manera sus habilidades que ello le confiera poder de experto. Esas cantidades de poder incrementadas que pueden ir asociadas a la experiencia le permitirían ejercer una mayor influencia sobre decisiones que afectan a su trabajo. Por otra parte, también se puede argumentar, utilizando razones que esgrimen Oliver y Brief, que con la experiencia la persona focal será capaz de percibir más exactamente las expectativas que sus emisores le envían, expectativas que, siguiendo el modelo de elaboración de roles propuesto, se derivarán de la evaluación de su conducta de rol y de su rendimiento, y que, por lo tanto, contendrán información de carácter valorativo acerca de éstas. Empleando la terminología de Naylor et al. (1980), con la experiencia es probable que la persona focal aprenda a percibir con mayor precisión las contingencias producto-evaluación que le envían sus emisores. Parece pues razonable pensar que con la experiencia, la persona focal sería capaz de adquirir mayor información sobre la evaluación que merece su rendimiento, y no al contrario, como parecen sostener Oliver y Brief (1977-78), quienes señalan que la retroalimentación acerca del rendimiento es una función negativa de la experiencia en el rol; y por último,

- el conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral, y asimismo esta última presenta un efecto directo positivo sobre el compromiso con la organización, o inversamente, la propensión a abandonarla (Oliver y Brief, 1977-78). Según estos investigadores, la secuencia causal implicada en esta hipótesis encuentra su justificación en la documentación que la literatura ofrece acerca de los correlatos psicológicos y actitudinales del conflicto y la ambigüedad de rol, entre los que se incluyen la

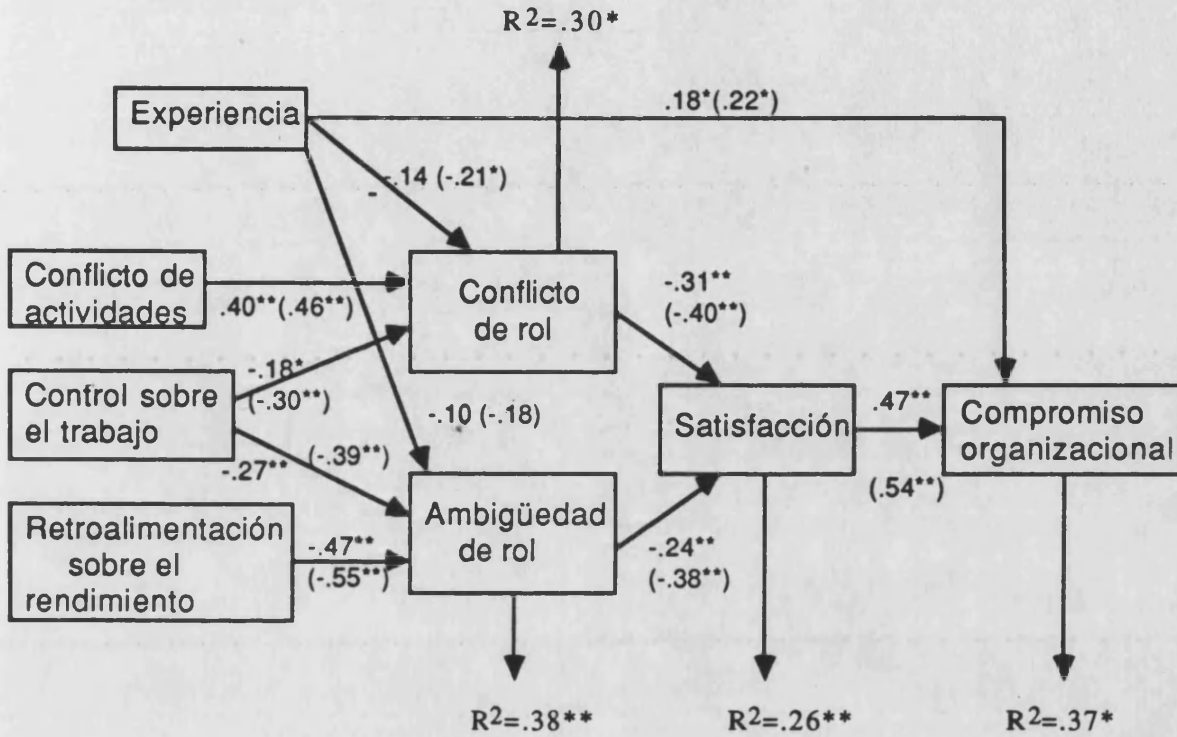
Capítulo 1.

satisfacción laboral, la ansiedad y la tensión laboral, el compromiso organizacional y el abandono del puesto de trabajo.

Como puede apreciarse, Oliver y Brief (1977-78) no recurren al modelo teórico de Kahn y colaboradores (1964) sobre el estrés de rol en las organizaciones para justificar la formulación de sus hipótesis, descansando ésta en gran medida únicamente sobre evidencia empírica congruente. La muestra utilizada en su estudio estaba compuesta por 114 directivos de organizaciones dedicadas a la venta al por menor. El conflicto y la ambigüedad de rol fueron medidos a través de las escalas de Rizzo, House y Lirtzman (1970), la satisfacción laboral mediante el cuestionario de Brayfield y Rothe (1951), y el compromiso organizacional utilizando la escala de Porter, Crampon y Smith (1976).

Las estimaciones de los efectos implicados en el modelo fueron realizadas utilizando la técnica del "path-analysis", y los resultados obtenidos aparecen en la figura 1.13 (Oliver y Brief, 1977-78).

Figura 1.13. Coeficientes del modelo causal de Oliver y Brief (1977-78). (Los números entre paréntesis son correlaciones simples; el resto, coeficientes path).



Niveles de significación: * p=.05; **p=.01

En la misma podemos apreciar que:

- contrariamente a lo establecido por hipótesis, la experiencia en el puesto de trabajo no muestra un efecto significativo sobre el conflicto y la ambigüedad de rol, sin embargo -y aunque no se estableció una hipótesis al respecto-, se observa que sí ejerce un efecto directo positivo sobre el compromiso organizacional;

- tal como se esperaba por las respectivas hipótesis establecidas el control que la persona focal tiene sobre su trabajo presenta un efecto directo negativo sobre el conflicto y la ambigüedad;

Capítulo 1.

- igualmente, el conflicto de actividades (*activity conflict*) muestra un efecto directo negativo sobre el conflicto de rol; y
- la retroalimentación sobre el rendimiento tiene un efecto negativo sobre la ambigüedad de rol; asimismo
- los resultados respaldan la secuencia de efectos que configuran el impacto directo negativo que el conflicto y la ambigüedad de rol presentan sobre la satisfacción laboral, y el efecto directo positivo que ésta ejerce sobre el compromiso organizacional.

Además, los resultados obtenidos también indican que los antecedentes que muestran efectos directos significativos sobre el conflicto y la ambigüedad de rol, afectan indirectamente a la satisfacción laboral a través de estos últimos; así como que el efecto que el conflicto y la ambigüedad tienen sobre el compromiso organizacional es indirecto, pues está mediado por el efecto que aquéllos ejercen sobre la satisfacción laboral. Como se apreciará, estos resultados son congruentes con el modelo del estrés de rol en las organizaciones propuesto por Kahn y colaboradores (1964, 1970), y, en principio, podrían ser considerados como una prueba a favor de la validez del mencionado modelo. No obstante, hay que señalar que, si bien Oliver y Brief (1977-78) evalúan la significación estadística de cada uno de los efectos directos implicados en su modelo, olvidan evaluar la bondad de ajuste del mismo, ya fuera mediante la reproducción de la matriz de correlaciones observadas a partir de los coeficientes path obtenidos o utilizando alguno de los test estadísticos disponibles (L de Kim y Kohout (1975), W de Specht (1975)); y es por ello que, como señalan Billings y Wroten (1978), la red de relaciones causales que presenta su modelo no puede ser globalmente ratificada.

El trabajo de Oliver y Brief (1977-78) constituye uno de los primeros esfuerzos por ordenar y clarificar las supuestas relaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con una serie de

Capítulo 1.

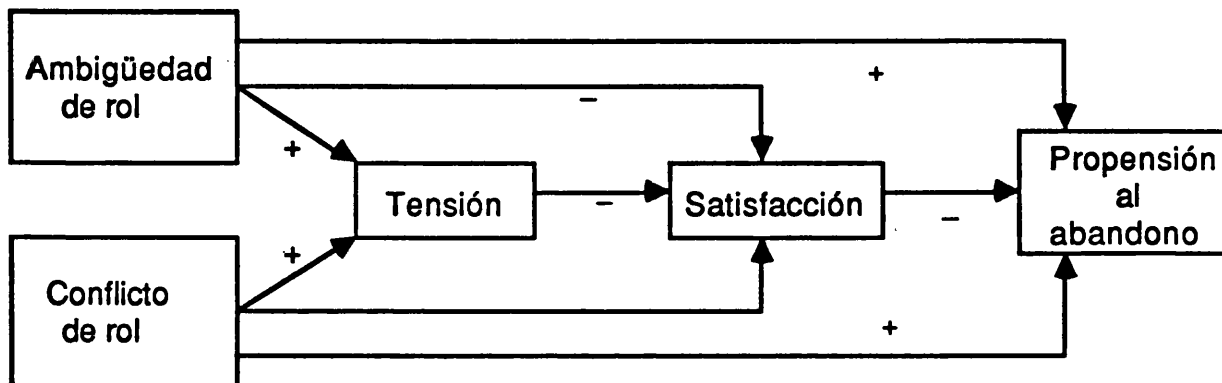
correlatos en un marco causal y multivariado. Los resultados que obtienen apuntan hacia una secuencia causal congruente con el modelo del grupo de Michigan, y que será sometida a prueba por otros investigadores. Sin embargo, como hemos visto presenta algunas deficiencias metodológicas que serán subsanadas en trabajos posteriores.

Bedeian y Armenakis (1981) realizan el primer estudio metodológicamente riguroso sobre las consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol empleando un diseño causal multivariado evaluado a través de la técnica del 'path-analysis'. Peiró y colaboradores (1985a) han señalado que uno de los aspectos más valiosos del citado estudio radica en que sus autores elaboran y ponen a prueba un modelo complejo en el que no sólo se presentan efectos directos del conflicto y la ambigüedad, sino que además se proponen vías de causación que implican efectos indirectos.

En la figura 1.14 reproducimos el modelo de Bedeian y Armenakis (1981), en el que se representan de manera gráfica las hipótesis propuestas acerca de las relaciones causales entre las variables implicadas.

Capítulo 1.

Figura 1.14. Modelo causal de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la tensión, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono de Bedeian y Armenakis (1981). (Los signos indican el sentido hipotético pronosticado de las relaciones causales).



Como puede apreciarse, en el modelo el conflicto y la ambigüedad de rol aparecen como variables exógenas que presentan hipotéticos efectos directos de sentido positivo sobre la tensión laboral, de sentido negativo sobre la satisfacción laboral, y de sentido positivo sobre la propensión al abandono, que son las variables endógenas del sistema de relaciones causales propuesto. Bedeian y Armenakis (1981) asumen que las variables exógenas - esto es, el conflicto y la ambigüedad- son independientes entre sí. Además, ambas variables presentan efectos indirectos sobre la satisfacción laboral a través de la tensión, y sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción laboral, y a través de la tensión y la satisfacción. Por su parte, se hipotetiza que la tensión presenta efectos directos de sentido negativo sobre la satisfacción laboral, y únicamente indirectos sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción. Por último, se hipotetiza que la satisfacción laboral presenta efectos directos de sentido negativo sobre la propensión al abandono.

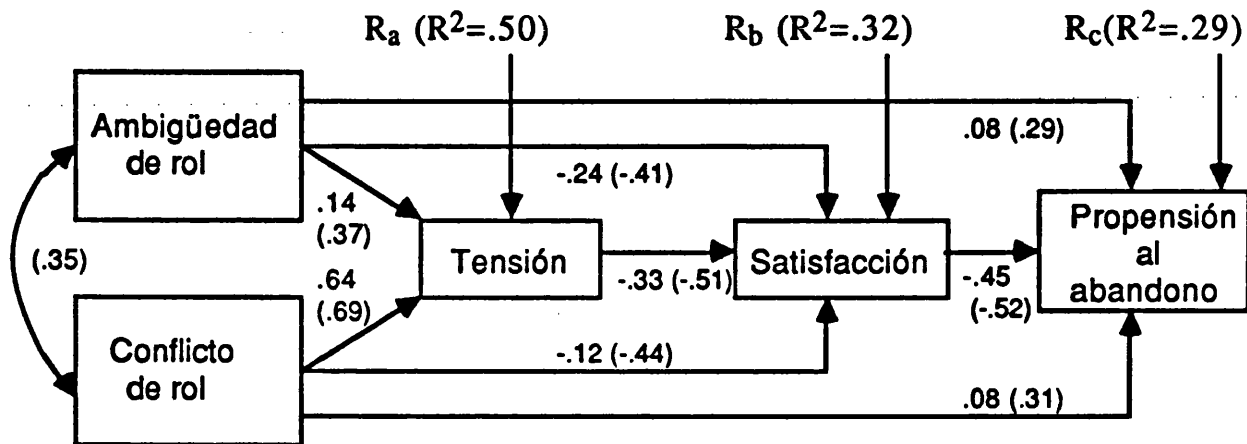
Bedeian y Armenakis (1981) justifican las relaciones causales implicadas en su modelo acudiendo a la literatura acerca del

Capítulo 1.

desempeño de roles en las organizaciones. Así, Van Sell et al. (1977) indican que la tensión asociada a un rol es una función del conflicto y la ambigüedad que una determinada persona focal experimenta cuando lo desempeña. Por ello, desde aquí se afirma que la tensión laboral refleja el grado en el que la persona focal experimenta ansiedad psicológica como consecuencia del desempeño de su rol. Por otra parte, Bedeian y Armenakis (1981) recuerdan que los resultados reportados por diversos autores muestran que la tensión resulta en una reducción de la satisfacción laboral, y en un incremento de la deseabilidad percibida de abandonar la organización (Brief y Aldag, 1976; Johnson y Graen, 1973). De este modo, Bedeian y Armenakis (1981) ofrecen apoyo empírico a los efectos directos que presenta su modelo. Este puede enmarcarse perfectamente en el modelo de estrés de rol en las organizaciones que proponen Kahn y colaboradores, que es donde en último término el sistema propuesto por Bedeian y Armenakis (1981) encuentra su fundamentación teórica, aspecto éste muy importante a considerar cuando el investigador se propone formular y contrastar modelos causales multivariados a partir de datos correlacionales (Young, 1977).

La muestra utilizada por Bedeian y Armenakis (1981) estaba compuesta por 202 empleados sanitarios de un hospital norteamericano. El conflicto y la ambigüedad de rol fueron medidos con las escalas de Rizzo, House y Lirtzman (1970); la tensión asociada al desempeño del rol con la escala de Lyons (1971); la satisfacción laboral con la escala de Taylor y Bowers (1972), y la propensión al abandono con una escala de 3 ítems desarrollada por Lyons (1971). El procedimiento utilizado para calcular los coeficientes path se basa en la regresión de una determinada variable endógena sobre las variables que presentan hipotéticos efectos directos sobre aquélla, procedimiento descrito entre otros en Asher (1976). Los resultados obtenidos por Bedeian y Armenakis (1981) se muestran en la figura 1.15.

Figura 1.15. Coeficientes del modelo causal sobre los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol de Bedeian y Armenakis. (Los números entre paréntesis son correlaciones simples; el resto, coeficientes path).



Con la información que aparece en la figura 1.15, podemos afirmar que el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) presenta la siguientes características (Peiró et al., 1985a):

- 1.- La ambigüedad de rol tiene efectos directos de sentido positivo sobre la tensión, y de sentido negativo y más acentuados sobre la satisfacción laboral. Sus efectos directos sobre la propensión al abandono son "insignificantes" (Bedeian y Armenakis, 1981).
- 2.- El conflicto de rol presenta efectos directos de sentido positivo sobre la tensión, y de sentido negativo y menores sobre la satisfacción. Sus efectos directos sobre la propensión al abandono son también "insignificantes" (Bedeian y Armenakis, 1981).
- 3.- La tensión tiene efectos directos de sentido negativo sobre la satisfacción laboral.

Capítulo 1.

4.- La satisfacción laboral muestra efectos directos de sentido negativo sobre la propensión al abandono.

5.- Las dos variables exógenas del modelo -esto es, el conflicto y la ambigüedad de rol- presentan correlaciones significativas entre sí. Y,

6.- Tales variables exógenas presentan además correlaciones significativas con todas las variables endógenas, aunque no presentan grandes efectos directos sobre algunas de ellas.

Bedeian y Armenakis (1981) afirman que tanto las correlaciones como los coeficientes path obtenidos apoyan el modelo propuesto, realizando a continuación algunas consideraciones sobre dichos resultados. En primer lugar, la tensión aparece como el predictor con mayor impacto sobre la satisfacción laboral, lo cual, según los citados autores, sugiere que "aunque el conflicto y la ambigüedad de rol están negativamente relacionados con la satisfacción, la fuerza de esta relación se manifiesta a través de la variable interviniente (tensión), más que a través de una relación directa" (Bedeian y Armenakis, 1981). En segundo lugar, la estimación del efecto de la satisfacción sobre la propensión al abandono ($p=-.45$) indica, según Bedeian y Armenakis (1981), "la importancia de la satisfacción laboral como un predictor de la deseabilidad percibida de abandonar la organización después de considerar las demás variables contenidas en el modelo", pues el valor del coeficiente que estima el referido efecto pone de relieve que el 45% de la desviación típica de la variable propensión al abandono es directamente atribuible al efecto directo de la satisfacción laboral. Por último, los citados autores se refieren a los débiles efectos del conflicto y la ambigüedad sobre la propensión al abandono, señalando que "aunque el conflicto y la ambigüedad de rol tienen correlaciones significativas con la propensión al abandono, sus efectos directos sobre ésta son despreciables tras considerar la variación atribuible a la satisfacción laboral. Las altas correlaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol y la propensión al

Capítulo 1.

abandono pueden ser, por lo tanto, interpretadas como un artefacto de la alta correlación que esta última comparte con la satisfacción laboral" (Bedeian y Armenakis, 1981).

Para evaluar la bondad de ajuste del modelo propuesto a los datos observados, Bedeian y Armenakis (1981) lo someten a tres pruebas. En primer lugar, constatan si a partir de los efectos directos e indirectos estimados puede reproducirse la matriz de correlaciones existentes entre las variables implicadas. Este test se desarrolla a partir de la descomposición de las correlaciones en efectos directos e indirectos, procedimiento descrito en Kerlinger y Pedhazur (1973) y Asher (1976). Bedeian y Armenakis (1981) informan que el modelo hipotético, con los coeficientes que contiene, permite reproducir casi exactamente las correlaciones observadas, estando la única discrepancia hallada (la correlación empírica entre tensión y propensión al abandono es igual a .34, mientras que la reproducida a partir del modelo es de .39) dentro del rango de aceptabilidad normalmente sugerido (Kerlinger y Pedhazur, 1973). De manera que "puede concluirse con seguridad que el modelo propuesto incluye sólo coeficientes relevantes, no excluye a ninguno de éstos, y se ajusta a los datos observados" (Bedeian y Armenakis, 1981).

En segundo lugar, Bedeian y Armenakis (1981) evalúan la suficiencia global del modelo propuesto a través de un test χ^2 para grandes muestras: la L de Kim y Kohout (1975). Este test compara la cantidad de varianza no explicada por el modelo propuesto, especificado, o restringido, con la varianza no explicada por el modelo completo correspondiente (Jackson, 1983). Un modelo causal es completo cuando en el mismo se consideran todas las relaciones causales posibles entre las variables según el orden causal establecido. Es restringido cuando se hipotetiza que una o más de tales relaciones son nulas. En el modelo de Bedeian y Armenakis (1981), aparecen todos los efectos causales directos posibles teniendo en cuenta la ordenación de las variables que se establece a excepción del posible efecto directo de la tensión sobre la

Capítulo 1.

propensión al abandono. El modelo completo sería aquél en el que se incluyera también el mencionado efecto. Este test también indica "si la matriz de correlaciones reproducida por un determinado modelo es significativamente diferente de la matriz de correlaciones observada" (Hays y White, 1987). Valores no significativos de L indican que el modelo completo y el restringido explican cantidades similares de varianza, y, además, que el último se ajusta bien a los datos observados, ofreciendo una representación adecuada de los mismos (Jackson, 1983; Hays y White, 1987). Pues bien, Bedeian y Armenakis (1981) obtienen un valor no significativo de L ($p > .75$), que respalda la suficiencia global del modelo que proponen.

En tercer lugar, y como prueba estadística final del modelo, evalúan la suficiencia de las sucesivas variables independientes para explicar cada una de las sucesivas variables dependientes. Ello se evalúa "en un sentido predictivo, en términos de la correlación múltiple al cuadrado (la proporción de varianza explicada) asociada con cada variable endógena" (Bedeian y Armenakis, 1981). Para hallar las respectivas R^2 es necesario regresar cada variable endógena sobre las variables que le preceden en la ordenación causal que se establece en el modelo. En el trabajo de Bedeian y Armenakis (1981) las R^2 obtenidas son .50 para la variable tensión, .32 para satisfacción laboral, y .29 para propensión al abandono, que indican porcentajes de varianza explicados considerados satisfactorios por los citados investigadores.

Tras evaluar el modelo propuesto, Bedeian y Armenakis (1981) concluyen que su trabajo confirma la importancia de las percepciones de rol -esto es, el conflicto y la ambigüedad de rol percibidos- en la génesis de efectos disfuncionales para la persona focal y la organización a la que pertenece. Señalando además, que el conflicto y la ambigüedad están asociados con altos niveles de tensión, y que, aunque también están relacionados con bajos niveles de satisfacción laboral, parecen tener un efecto indirecto mayor sobre ésta a través de su efecto directo sobre la tensión. Los citados autores finalizan resaltando el impacto de la satisfacción laboral

Capítulo 1.

sobre la deseabilidad percibida de abandonar la organización, proponiendo algunas medidas a través de las cuales las organizaciones podrían evitar la pérdida de sus miembros.

A pesar de que el estudio y el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) son globalmente satisfactorios, no están exentos de ciertas críticas de carácter fundamentalmente metodológico. La primera de ellas hace referencia al tipo de escalas utilizadas para medir el conflicto y la ambigüedad de rol, y la tensión asociada al desempeño del rol. Como señalamos anteriormente, el conflicto y la ambigüedad fueron medidos a través de las escalas de Rizzo et al. (1970), mientras que la tensión fue medida mediante la escala de Lyons (1971). Esta escala de 9 items fue derivada a partir de una escala más amplia construída por Kahn y colaboradores (1964). Ambas escalas presentan una serie de items referidos en muchos casos de forma clara y evidente al conflicto o a la ambigüedad de rol (Peiró et al., 1985a). Como señalan Jackson y Schuler (1985), los items elaborados por Kahn y colaboradores (1964) para medir la tensión, punto de origen de la escala de Lyons (1971), hacen referencia directa a problemas de conflicto y ambigüedad, siendo muchos de los items contenidos en la escala de Kahn y colaboradores (1964) y en la de Rizzo et al. (1970) paralelos, siendo posible además categorizar los items de la escala de Lyons (1971) en las categorías de conflicto y ambigüedad de rol (Peiró et al., 1985a). A pesar de ello, muchos investigadores tratan las citadas escalas de tensión y de conflicto y ambigüedad de rol como si midieran constructos diferentes (Jackson y Schuler, 1985), siendo que parece bastante patente la existencia de un solapamiento conceptual y operacional entre las mismas que potencia la obtención de correlaciones elevadas cuando los referidos constructos son medidos con las escalas en cuestión (Bateman y Strasser, 1983; Jackson y Schuler, 1985). Una operación que pudiera haber arrojado alguna luz sobre la cuestión que se plantea es la factorización conjunta de las escalas de Rizzo et al. (1970) y la de Lyons (1971), operación que Bedeian y Armenakis (1981) no realizan en su trabajo, ya que Cook y Campbell (1976) sugieren que a menos que se pueda probar

Capítulo 1.

claramente que dos medidas no saturan en un mismo factor, no debería establecerse una relación causal entre las mismas en el contexto de un modelo.

En suma, si convenimos que el conflicto y la ambigüedad de rol son constructos diferentes a la tensión, entonces ni la escala de Kahn y colaboradores (1964) ni la de Lyons (1971) pueden ser empleadas a fin de medir la tensión asociado al desempeño del rol. Además, estos problemas de contaminación de las medidas pueden ser especialmente graves cuando se están elaborando modelos causales que se ponen a prueba a través del 'path-analysis' (Peiró y colaboradores, 1985a).

La segunda crítica metodológica al modelo de Bedeian y Armenakis (1981) se refiere a la relación lineal significativa que presentan entre sí las variables exógenas del modelo, esto es, el conflicto y la ambigüedad de rol (Peiró et al., 1985a). Cuando este fenómeno se da aparece el problema de la multicolinealidad (Asher, 1976). Altos niveles de multicolinealidad llevan a desviaciones estándar elevadas en los coeficientes path estimados, lo que implica que si se escogiera otra muestra de la misma población y se volvieran a estimar los coeficientes path, éstos podrían ser sustancialmente diferentes a los hallados anteriormente (Asher, 1976). Debido a esta variación que pueden sufrir los coeficientes estimados, la multicolinealidad dificulta realizar inferencias causales a partir de los resultados que depara la contrastación empírica de un determinado modelo en una muestra específica (Asher, 1976), reduciendo su poder de predicción y de representación (Escuder, 1982).

Así pues, aunque el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) soporta satisfactoriamente las pruebas de bondad de ajuste a las que es sometido presenta ciertas deficiencias metodológicas que llevan a tomar sus conclusiones con cierta precaución; precaución que hay que añadir a las que las propias características y naturaleza del 'path-analysis' despiertan. Todo ello pone de manifiesto la

Capítulo 1.

necesidad de analizar estudios adicionales que evalúen el tipo de relaciones implicadas en el modelo de Bedeian y Armenakis (1981).

Jackson (1983) elabora un modelo en el que están implicadas una buena parte de las relaciones causales propuestas en el modelo de Bedeian y Armenakis (1981). El estudio de Jackson (1983) presentaba los siguientes objetivos:

- 1.- evaluar si la tensión psicológica puede ser reducida incrementando los niveles de participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones que se desarrollan en sus organizaciones;
- 2.- explorar los procesos a través de los cuales la participación pudiera tener sus efectos; y
- 3.- demostrar que reducir la tensión puede ser beneficioso para las organizaciones reduciendo el abandono y el absentismo.

El modelo propuesto por Jackson (1983) aparece en la figura 1.16.

Figura 1.16. Modelo causal sobre los efectos de la participación de Jackson (1983). (Los signos indican el sentido hipotético pronosticado de las relaciones causales).



El citado modelo propone que la participación en la toma de decisiones es un determinante causal primario del conflicto y la ambigüedad de rol, aunque el efecto de aquella sobre éstos no es directo, sino que está medido respectivamente por:

- el grado en el que incrementos en la participación llevan a incrementos en la habilidad y capacidad de los trabajadores para influir en su ambiente laboral; y
- el grado en que incrementos en la participación llevan a incrementos en las comunicaciones relacionadas con el trabajo, a través de las cuales los empleados pueden obtener una comprensión más clara de cómo otros definen su rol (Jackson, 1983).

Capítulo 1.

El modelo predice que el conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo positivo sobre la tensión, y un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral. También se hipotetiza que la tensión tiene un efecto directo positivo sobre la intención de abandonar la organización, así como que la satisfacción laboral tiene un efecto directo de sentido negativo sobre la anterior variable. Como se observará, el modelo no hipotetiza un efecto directo de la tensión emocional asociada al desempeño del trabajo sobre la satisfacción laboral. Jackson (1983) lo justifica arguyendo que "la correlación a menudo encontrada entre la satisfacción laboral y la tensión se asume que es un artefacto causado por las correlaciones entre estas dos variables y el conflicto y la ambigüedad de rol".

Como puede apreciarse, en el modelo de Jackson (1983), a diferencia de lo que ocurre en el de Bedeian y Armenakis (1981), se consideran dos determinantes directos del conflicto y la ambigüedad, y uno indirecto. El efecto directo de la influencia o poder percibido sobre el conflicto de rol es justificado del siguiente modo (Jackson, 1983):

"Evidencia de que la influencia y el control son importantes mediadores de las demandas que afronta una persona y de las reacciones a esas demandas es encontrada en numerosos estudios (para revisiones ver Averill, 1973; Miller y Norman, 1979). A un nivel psicológico, la creencia en el control personal se corresponde con sentimientos reducidos de amenaza (Anderson, Hellreigel, y Slocum, 1977; Burrows, Cox, y Simpson, 1977). De hecho, algunos teóricos han argumentado que es la mera creencia en el control personal la que determina las reacciones a los estresores (Averill, 1973; Miller y Norman, 1979). Una alternativa al argumento de que la mera creencia en la habilidad personal para influir en el ambiente es el medio para reducir la tensión, es que la participación en la toma de decisiones capacita a los trabajadores a remover los obstáculos del rendimiento efectivo, por lo tanto, reduciendo la frustración y la tensión (Karasek, 1979). Un efectivo uso de la influencia sería persuadir a otros para que cambien sus

Capítulo 1.

expectativas de rol conflictivas, reduciendo así el estrés de rol experimentado".

Nótese como Jackson (1983) se refiere en primer lugar a la influencia o poder percibidos como un mediador entre los estresores y sus consecuencias, cuando lo que en realidad pretende justificar es el efecto directo de la influencia percibida sobre el conflicto de rol. No obstante, en las últimas frases del párrafo que hemos reproducido parece proponer el argumento justificativo que busca. Desde su perspectiva, una persona con un nivel elevado de influencia o poder percibido sobre su ambiente laboral, al recibir expectativas y demandas incompatibles trataría -motivada probablemente, y entre otros factores, por las altas posibilidades de éxito que espera de su acción- de persuadir a los emisores de las mismas para que las modificaran a fin de que dejara de existir una situación objetiva de conflicto de rol. Resultado de tal estrategia sería un nivel de conflicto de rol final en todo caso reducido que ya no tendría efectos tan negativos sobre la tensión y la satisfacción laboral.

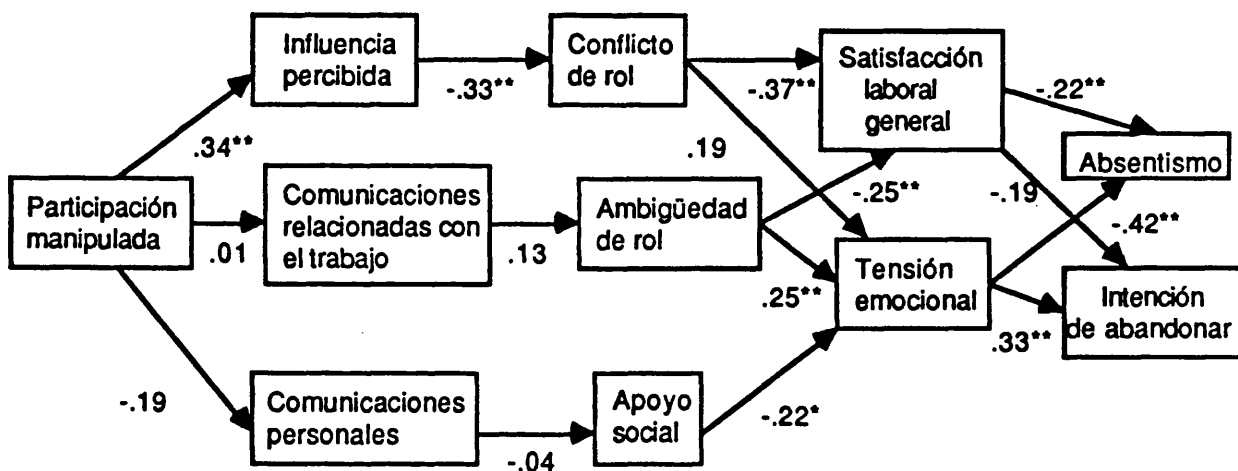
Por otra parte, Jackson (1983) justifica el efecto directo de la comunicación relacionada con el trabajo sobre la ambigüedad de rol señalando que "de una comunicación incrementada puede derivar un conocimiento adicional y/o más exacto de a) las expectativas formales e informales mantenidas por otros (los emisores de rol) sobre el trabajador (la persona focal), y b) las políticas y procedimientos formales e informales de la organización.... Así, una reducción en la ambigüedad de rol debería ocurrir como un resultado de la comunicación incrementada que resulta de la participación en la toma de decisiones".

La muestra utilizada por Jackson (1983) estaba compuesta por 66 empleados de un servicio de salud asociado a un hospital universitario norteamericano. El conflicto y la ambigüedad de rol fueron medidos mediante 10 y 16 items respectivamente de las escalas de House et al. (1983), una versión ampliada de las escalas

Capítulo 1.

de Rizzo et al. (1970), la tensión emocional a través de una forma de 30 items del Cuestionario de Salud General de Goldberg (1972), la satisfacción laboral con los 20 items del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967), y la propensión al abandono con una pregunta dicotómica formulada a propósito. Las estimaciones de los efectos directos hipotetizados entre las variables fueron estimados mediante los procedimientos de regresión implicados en el 'path-analysis', obteniéndose los coeficientes path que aparecen en la figura 1.17.

Figura 1.17. Coeficientes del modelo de Jackson (1983, 1984) sobre los efectos de la participación.



Niveles de significación: * p<.10; ** p<.05

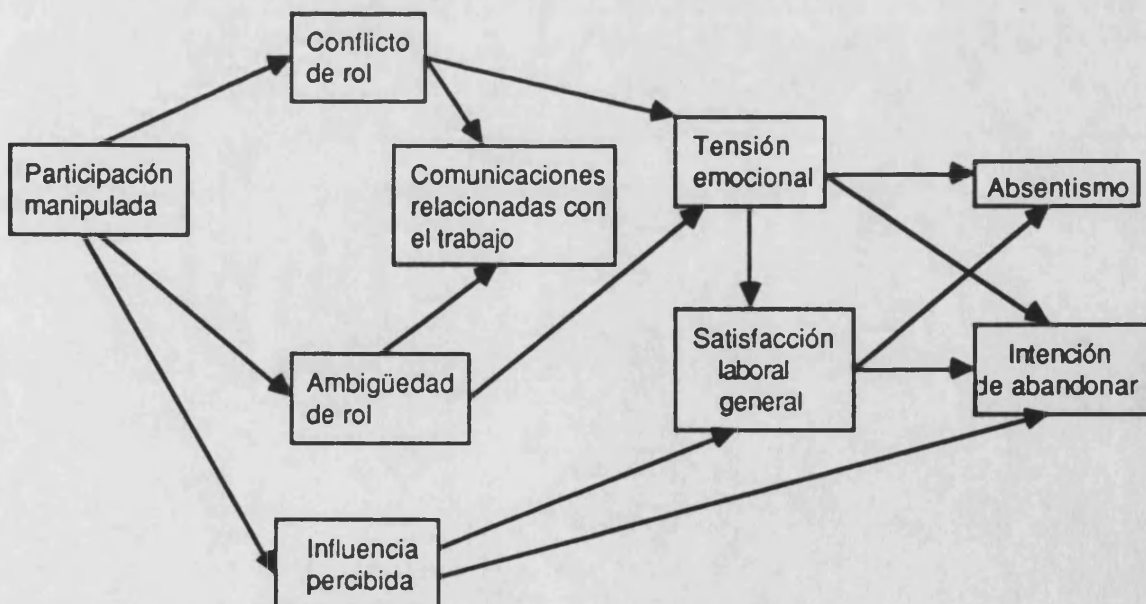
Centrando nuestra atención en las variables antecedentes y consecuentes del conflicto y la ambigüedad, hay que señalar que resultaron estadísticamente significativos los efectos directos estimados de la influencia percibida sobre el conflicto de rol, de éste sobre la satisfacción laboral y la tensión, de ésta sobre la propensión al abandono, y de la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la tensión. Sin embargo, no resultaron estadísticamente

Capítulo 1.

significativos los coeficientes path entre la comunicación relacionada con el trabajo y la ambigüedad de rol, entre el conflicto de rol y la tensión emocional, y entre la satisfacción laboral y la propensión al abandono, aunque el efecto directo de aquella sobre el absentismo sí que resultó significativo.

Para evaluar globalmente el modelo, Jackson (1983) lo sometió al test L de Kim y Kohout (1975) ya comentado anteriormente, obteniendo valores que "indican un pobre ajuste entre el modelo propuesto y los datos, lo que sugiere que los (coeficientes) path especificados son inapropiados" (Jackson, 1983). Este resultado llevó a la citada autora a proponer un modelo revisado que representamos en la figura 1.18.

Figura 1.18. Modelo revisado de Jackson (1983) sobre los efectos de la participación.

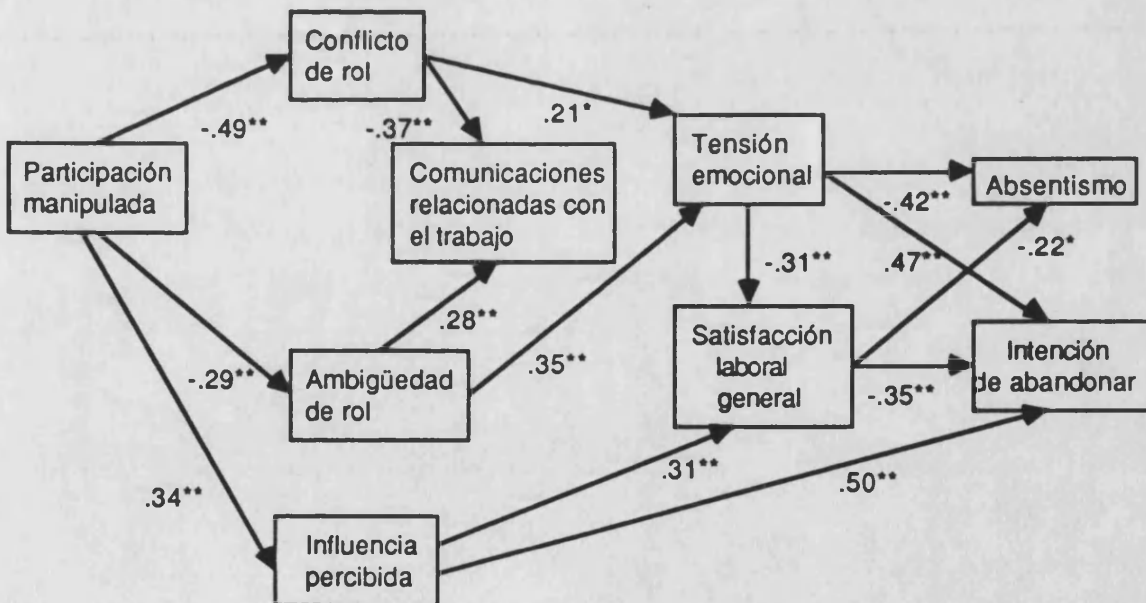


Capítulo 1.

Los cambios más relevantes y de mayor interés para nosotros afectan a las siguientes variables: la influencia percibida, cuyo efecto sobre el conflicto se elimina; la comunicación relacionada con el trabajo, que deja de ser un antecedente de la ambigüedad de rol para pasar a ser un efecto del conflicto y la ambigüedad; y la tensión emocional, que pasa a tener un efecto directo hipotético sobre la satisfacción laboral. La justificación de todos los cambios es ofrecida por Jackson (1983).

Para el modelo revisado Jackson (1984) obtiene los coeficientes que aparecen en la figura 1.19.

Figura 1.19. Coeficientes del modelo revisado de Jackson (1983, 1984) sobre los efectos de la participación.



Niveles de significación: * $p < .10$; ** $p < .05$

En este caso, resultaron significativos los efectos directos del conflicto de rol sobre la comunicación relacionada con el trabajo y la tensión emocional, los de esta variable sobre la satisfacción laboral y

Capítulo 1.

la propensión al abandono, los de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono, y los de la ambigüedad de rol sobre la comunicación relacionada con el trabajo y la satisfacción laboral. Sin embargo, el valor de L obtenido para el modelo revisado en su prueba de ajuste puso de manifiesto que no representaba adecuadamente los datos observados (Jackson, 1984).

A pesar de ello, ciertas similitudes y diferencias pueden establecerse entre los resultados obtenidos por Bedeian y Armenakis (1981) y Jackson (1983, 1984). En ambos estudios resultan significativos los efectos directos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la tensión, los efectos directos de esta variable sobre la satisfacción laboral, y los efectos directos de la satisfacción sobre la propensión al abandono. Con ello, parece encontrarse evidencia adicional para esta secuencia de efectos que ya hipotetizaran, encontrando apoyo empírico, Bedeian y Armenakis (1981). No obstante, Jackson (1983) señala que "la probabilidad de que las correlaciones entre tensión y satisfacción laboral estén causadas por los efectos similares del conflicto y la ambigüedad de rol sobre aquellas variables no ha sido eliminado".

Entre las diferencias que mantienen ambos estudios cabe destacar en primer lugar la referida al diseño de los modelos que se proponen, pues Jackson (1983) considera tres variables antecedentes y determinantes hipotéticos del conflicto y la ambigüedad, mientras que en el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) son precisamente las mencionadas variables las exógenas, esto es, no reciben efecto directo alguno de cualquiera de las restantes variables incluídas en el modelo. En segundo lugar, los estudios a los que nos referimos emplearon distintos instrumentos para medir el conflicto y la ambigüedad de rol, la tensión, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono. Mientras que Bedeian y Armenakis (1981) emplearon respectivamente la escala de Rizzo et al. (1970; 6 y 8 items); la escala de Lyons (1971; 9 items), la escala de Taylor y Bowers (1972; 6 items), y la escala de Lyons (1971; 3 items), Jackson (1983) utilizó las escalas de House et

Capítulo 1.

al. (1983, 10 y 16 items), el Cuestionario de Salud General de Goldberg (1972; 30 items), el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967; 20 items), y una pregunta dicotómica formulada a propósito para medir la propensión al abandono. No obstante, hay que recordar que las escalas de House et al. (1983) para medir el conflicto y la ambigüedad de rol provienen de las escalas de Rizzo et al. (1970) constituyendo una ampliación de estas últimas.

En cuanto a los resultados obtenidos referidos a las relaciones entre variables comunes a ambos estudios, hay que señalar que Jackson (1983, 1984) encuentra un efecto directo de la tensión sobre la propensión al abandono, efecto que ni tan siquiera se hipotetiza en el modelo de Bedeian y Armenakis (1981). Por su parte, los últimos investigadores reportan efectos directos del conflicto y la ambigüedad sobre la satisfacción laboral y la propensión al abandono, efectos no presentes en el modelo revisado de Jackson (1983, 1984), aunque en su formulación original sí se consideran los efectos del conflicto y la ambigüedad sobre la satisfacción, resultando en ese caso ambas relaciones causales hipotéticas estadísticamente significativas.

A pesar de que el modelo revisado de Jackson (1984) no supera el test L de Kim y Kohout (1975), la citada investigadora afirma que tal resultado no afecta sus conclusiones principales "de que la baja participación parece ser un determinante causal de altos niveles de conflicto y ambigüedad de rol" (Jackson, 1984), justificando tal afirmación en que "la participación en la toma de decisiones fue manipulada experimentalmente, así que el apoyo a sus efectos causales no es dependiente de los resultados del 'path-analysis'" (Jackson, 1984). Con estas aseveraciones Jackson parece indicar que es en el conjunto de las restantes relaciones causales propuestas en el modelo revisado donde se haya la "causa" de su falta de ajuste a los datos observados. Desde esta perspectiva, la citada autora señala que "esfuerzos de desarrollo teórico y de evaluación adicionales son necesarios" (Jackson, 1984).

Capítulo 1.

Hay que hacer notar que el modelo revisado de Jackson (1983, 1984) es resultado de un procedimiento denominado recorte teórico ("theory trimming") que designa la modificación empírica *a posteriori* de un modelo hipotetizado basándose únicamente en la información procedente de una determinada muestra (Pedhazur, 1982). Diversos autores afirman que los modelos así definidos deben ser objeto de replicaciones posteriores, pues existe una posibilidad de que los resultados reportados por los mismos sean espúreos y/o específicos de la muestra utilizada (Kemery et al., 1985; Kemery, Benson y Sauser, 1987). Tales autores defienden que la realización de replicaciones independientes es una de las estrategias más convenientes para juzgar si las modificaciones empíricamente basadas ofrecen información válida y valiosa sobre el modelo (Bentler, 1980; Kemery et al., 1985). Así, Bentler y Bonet (1980) indican que "cuando un modelo es modificado empíricamente más que teóricamente, la validación cruzada u otro método para asegurar que la teoría estadística no es violada en gran medida es esencial". Por todo ello, sólo "cuando patrones particulares de resultados son duplicados con alguna consistencia a pesar de las inevitables disparidades operacionales y definitorias que ocurren a través de las replicaciones, se mantiene generalmente que los resultados representan un fenómeno relativamente robusto (Keppel, 1982)" (Kemery et al., 1985).

Precauciones y sugerencias que aluden a lo expuesto en el párrafo anterior suelen seguir a los modelos modificados *a posteriori* por recorte teórico que superan las pruebas de suficiencia de ajuste cuando aquéllos son presentados a la comunidad científica. Aun cuando el modelo revisado de Jackson (1983, 1984) no supera dichas pruebas, y debido a la procedencia del mismo, la citada autora subraya que tal modelo debe ser objeto de comprobación ulterior en muestras diferentes que permitan consolidar o cuestionar los resultados obtenidos con la muestra originalmente empleada (Jackson, 1983, 1984).

Capítulo 1.

Probablemente con la intención de obtener apoyo adicional al modelo de Bedeian y Armenakis (1981) en diferentes muestras ocupacionales, Kemery et al. (1985) realizan un estudio de replicación con nuevas muestras del citado modelo. Kemery, Bedeian, Mossholder y Touliatos (1985) emplean cuatro muestras diferentes. Tres de ellas corresponden a tres categorías diferentes de peritos mercantiles norteamericanos 1. públicos (N=275), 2. gubernamentales (N=254), y 3. industriales (N=459). La cuarta muestra "fue derivada" de aquélla configurada por empleados de hospital (N=66) y utilizada por Jackson (1983, 1984). Los instrumentos de medida utilizados para medir el conflicto y la ambigüedad de rol, la tensión, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono en las tres muestras de peritos mercantiles fueron respectivamente las escalas de Rizzo et al. (1970), la escala de Lyons (1971), el Cuestionario de Satisfacción de Minesota (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967), y la escala de Lyons (1971). Como se ve, las medidas son las mismas que las empleadas por Bedeian y Armenakis (1981) a excepción de la referida a la satisfacción laboral, que coincide por la usada por Jackson (1983, 1984). Es por ello que también aquí son pertinentes las críticas formuladas al trabajo de Bedeian y Armenakis (1981) y dirigidas al tipo de instrumentos de medida utilizados y sus posibles consecuencias sobre los resultados obtenidos.

Las estimaciones de los efectos directos hipotetizados que obtienen Kemery et al. (1985) se ofrecen en la tabla 1.18. A partir de la misma pueden realizarse las siguientes consideraciones:

- todos los coeficientes path estimados muestran el signo esperado por hipótesis, a excepción del coeficiente que estima el efecto de la ambigüedad sobre la propensión al abandono en la muestra de empleados hospitalarios de Jackson (1983, 1984), efecto que al igual que el que presenta la ambigüedad de rol sobre la satisfacción, no son estadísticamente significativos tan sólo en la aludida muestra;

Capítulo 1.

- los efectos directos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la tensión, y los de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono, son significativos en todas las muestras;
- los efectos de la tensión sobre la satisfacción laboral no son significativos en dos de las muestras de peritos mercantiles; y
- los efectos más débiles parecen ser los del conflicto sobre la satisfacción, y los de la ambigüedad sobre la propensión al abandono, ya que tan sólo aparecen significativos en una de las muestras analizadas.

Tabla 1.18. Coeficientes que estiman los efectos directos hipotetizados en el modelo de Kemery et al. (1985).

Códigos de muestra:

- 1. Peritos mercantiles públicos.
- 2. Peritos mercantiles gubernamentales.
- 3. Peritos mercantiles industriales.
- 4. Empleados de hospital de Jackson.

Parámetro	Muestra	Coefficiente	p
conflicto → tensión	1	.587	.005
	2	.590	.005
	3	.628	.005
	4	.215	.050
ambigüedad → tensión	1	.282	.005
	2	.320	.005
	3	.231	.005
	4	.346	.005
conflicto → satisfacción	1	-.076	n.s.
	2	-.043	n.s.
	3	-.001	n.s.
	4	-.302	.005
ambigüedad → satisfac.	1	-.556	.005
	2	-.479	.005
	3	-.438	.005
	4	-.170	n.s.
tensión → satisfacción	1	-.063	n.s.
	2	-.119	n.s.
	3	-.249	.005
	4	-.261	.025
conflicto → prop. al abandono	1	.224	.005
	2	.250	.005
	3	.224	.005
	4	.068	n.s.
ambigüedad → prop. al abandono	1	.108	.050
	2	.093	n.s.
	3	.067	n.s.
	4	-.048	n.s.
satisfacción → prop. al abandono	1	-.488	.005
	2	-.541	.005
	3	-.543	.005
	4	-.328	.010

Kemery et al. (1985) explican el último resultado anterior de la siguiente manera. Los citados autores recuerdan que hipotéticamente el conflicto y la ambigüedad de rol mantendrían

Capítulo 1.

efectos directos sobre la satisfacción laboral y la propensión al abandono, pero también indirectos, a través de la tensión y de la satisfacción laboral. "Esta relación condicional (es decir, los hipotéticos efectos indirectos) es interpretable en el contexto de lo que se sabe sobre la generación de la tensión laboral (Brief, Schuler y Van Sell, 1981). Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, y Rosenthal (1964) han demostrado que el conflicto de rol es parcialmente una variable cognitiva ligada a las responsabilidades sobre las tareas. Consecuentemente, la tensión laboral que es específica a la tarea se espera que ocurriera primero para después reducir la satisfacción laboral general. Este mismo argumento puede ser bien aplicado a la ambigüedad de rol" (Kemery et al., 1985). Como vemos, se recurre a la predominancia de los efectos indirectos sobre los directos para explicar la aparente debilidad de los últimos. Sin embargo, es posible que en el caso del efecto del conflicto sobre la satisfacción haya podido intervenir de alguna forma el problema de contaminación de medidas que pusimos de relieve cuando comentamos el trabajo de Bedeian y Armenakis (1981). En el caso del efecto directo de la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono no hay lugar para este tipo de argumento, así que puede que en este caso nos hallemos ante un efecto directo realmente débil y poco relevante.

Kemery et al. (1985) someten su modelo a un test χ^2 -el test L de Kim y Kohout (1975)- para evaluar su suficiencia de ajuste, obteniendo los resultados que aparecen en la tabla 1.19.

Capítulo 1.

Tabla 1.19. Pruebas de suficiencia de ajuste del modelo de Kemery et al. (1985).

Muestra	X²	g.l.	Δ
Peritos gubernamentales	1.50	1	.997
Peritos públicos	5.97*	1	.990
Peritos industriales	5.53*	1	.994
Empleados de hospital	8.10**	1	.861

Niveles de significación: * p<.05; p<.001

Como puede apreciarse, en todas las muestras menos una (la de peritos mercantiles gubernamentales) los valores de χ^2 son estadísticamente significativos, indicando que en esos casos la matriz de correlaciones entre las variables contenidas en el modelo reproducida a partir de los coeficientes obtenidos es significativamente diferente a la matriz de correlaciones observadas entre aquéllas, lo cual es una prueba de que el modelo no se ajusta a los datos observados, contiene efectos irrelevantes, el orden de las variables es incorrecto, o excluye a algún efecto relevante (Bedeian y Armenakis, 1981). Aunque pudiera parecer que los resultados de la prueba χ^2 ofrecen evidencia concluyente para desconsiderar el modelo de Bedeian y Armenakis (1985), hay que tener presente que el test χ^2 es una función directa del tamaño de la muestra utilizada, y que, por lo tanto, la probabilidad de rechazar un modelo se incrementa cuando aumenta el tamaño de la muestra en cuestión (Jöreskog, 1978). De manera que, "con muestras grandes, virtualmente todos los modelos serían rechazados como estadísticamente insostenibles" (Kemery et al., 1985).

Ante este panorama, se presenta la necesidad de someter al modelo a otros tests de bondad de ajuste. Kemery et al. (1985) solucionan este problema recurriendo a:

Capítulo 1.

- el cociente entre el valor χ^2 obtenido y los grados de libertad del modelo. Boruch y Wolins (1970) sugieren que este cociente puede utilizarse para evaluar la bondad de ajuste de un modelo causal. Diversos autores consideran que un cociente de 10 o menos puede considerarse un indicador de buen ajuste (Schmitt y Bedeian, 1982).
- el índice de incremento en el ajuste, delta (Δ), de Bentler y Bonnet (1980), que valora el poder explicativo que tiene el modelo causal sujeto a evaluación por encima de un modelo nulo que hipotetiza que las variables implicadas en el modelo no muestran ninguna relación entre sí. Los valores de Δ oscilan entre 1 y 0, expresando la diferencia $(1-\Delta)$ el incremento de ajuste que es posible lograr con el diseño de un modelo mejor. Un valor de Δ inferior a .9 expresa que el modelo puede ser mejorado, y con muestras compuestas por más de 100 sujetos, Bearden, Sharma, y Teel (1982) afirman que valores inferiores a .95 indican un insuficiente, y, por lo tanto, mejorable, ajuste del modelo.

Si nos centramos en los valores que Kemery et al. (1985) obtienen para estos dos índices de ajuste del modelo (ver tabla 1.19), observaremos que en todas las muestras se supera el criterio fijado para el primero de ellos, y que a excepción de la muestra de Jackson (1983, 1984), en todas las restantes se supera el criterio establecido para el índice de incremento en el ajuste. Puesto que Bentler y Bonnet (1980) recomiendan que la evaluación de la bondad de ajuste de un modelo debe basarse en criterios múltiples, Kemery et al. (1985) recurren a los resultados ofrecidos por las tres pruebas utilizadas para realizar la evaluación global de su modelo en cada una de las cuatro muestras de sujetos consideradas. En la muestra de peritos mercantiles gubernamentales se superan satisfactoriamente las tres pruebas de ajuste, lo que indica que en tal muestra el modelo se ajusta a los datos observados. En las dos muestras restantes de este colectivo profesional se superan todas las pruebas a excepción del test χ^2 , pero como señalan Kemery et al.

Capítulo 1.

(1985) ello podría ser debido al efecto del tamaño de las muestras. Además, los valores de Δ indican que en esas muestras el modelo representa una mejora en el ajuste sustancial respecto al modelo nulo. Por todo ello, los citados autores concluyen que en las referidas muestras encuentran apoyo para su modelo.

Sin embargo, con la muestra de Jackson (1983, 1984) el modelo tan sólo supera el test de ajuste definido a partir del cociente entre χ^2 y los grados de libertad del modelo, lo cual, según Kemery et al. (1985), no representa suficiente evidencia para considerar al modelo ajustado a los datos observados. Estos autores señalan que entre las posibles razones que pueden ayudar a explicar este resultado hay que considerar, junto al pequeño tamaño de la muestra ($N=66$), la utilización de diferentes instrumentos de medida. Kemery et al. (1985) indican que mientras que en las muestras de peritos mercantiles se midió la tensión asociada al desempeño del trabajo, Jackson (1983, 1984) midió tensión emocional general. Añadiendo que la falta de apoyo al modelo en la muestra de Jackson sugiere que "la tensión laboral y la tensión emocional general están diferentemente relacionadas con las otras medidas, lo cual es comprensible, ya que la tensión laboral es un componente de la tensión emocional general" (Kemery et al., 1985).

En suma, Kemery et al. (1985) obtienen un apoyo global al modelo definido por Bedeian y Armenakis (1981) en tres muestras de peritos mercantiles. No obstante, los resultados que depara la muestra de Jackson y la debilidad de algunos de los coeficientes paths obtenidos sugieren la necesidad obtener información adicional que permita seguir valorando el modelo originalmente propuesto.

Con esta perspectiva, vamos a ocuparnos a continuación del trabajo de replicación del modelo de Bedeian y Armenakis (1981) que realizaron en nuestro país Peiró y colaboradores (1985a). Estos investigadores emplearon una muestra transocupacional compuesto por 226 sujetos. Todos los instrumentos de medida que emplearon han sido diseñados en el seno de su equipo de investigación. Puesto

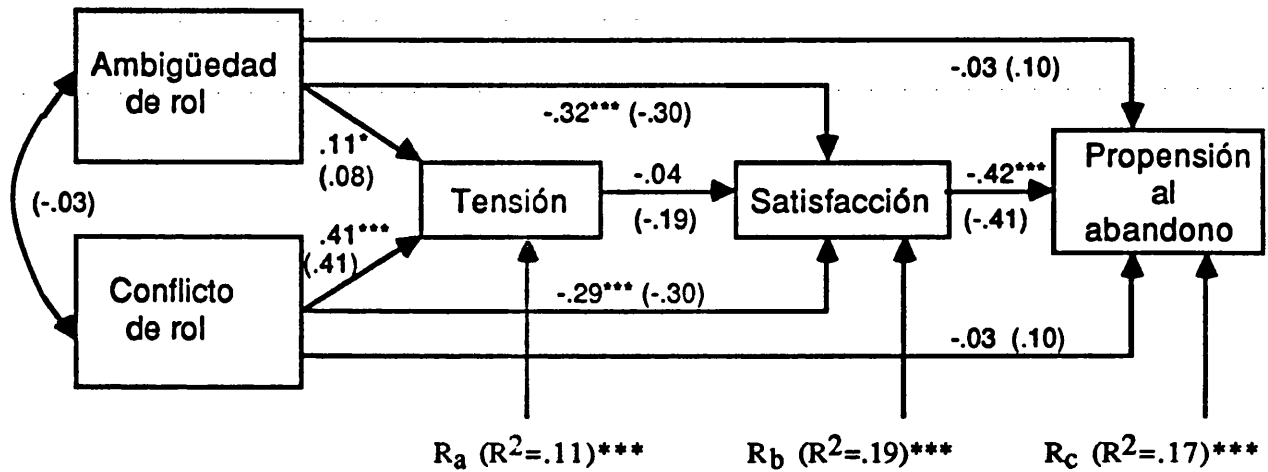
Capítulo 1.

que dichos instrumentos han sido los utilizados en el presente trabajo y serán analizados en un capítulo posterior, por el momento tan sólo diremos que el Cuestionario de Conflicto de Rol contienen 17 items; el Cuestionario General de Ambigüedad de Rol, 24; y el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales, versión completa, 82. La tensión laboral asociada al desempeño del rol fue medida por la siguiente pregunta directa: "¿Podría indicarnos el grado de tensión y ansiedad que le produce su ocupación?" Para su contestación se ofrecía una escala tipo Likert con cuatro alternativas de respuesta que oscilaban desde nada (1) a mucho (4). Por último, la propensión al abandono fue medida mediante las siguientes dos preguntas directas y dicotómicas inspiradas en el trabajo de Kahn y colaboradores (1964): a) "¿Hay algún otro trabajo bien aquí o fuera de su empresa que le gustaría más que el que hace ahora?" y b) "Si tuviera la oportunidad de hacer el mismo trabajo por el mismo dinero pero en otra empresa, ¿permanecería en el suyo actual?" Con ambas preguntas se construyó una escala de 0 a 2 que permite evaluar la propensión al abandono.

Los resultados obtenidos por Peiró et al. (1985) se exponen en la figura 1.20.

Capítulo 1.

Figura 1.20. Replicación del modelo de Bedeian y Armenakis (1981) en nuestro contexto sociocultural (Peiró et al., 1985a). (Los números entre paréntesis son correlaciones simples; el resto, coeficientes path).



Niveles de significación: * $p=.06$; *** $p=.00001$.

A partir de tales resultados, pueden afirmarse que el modelo replicado presenta las siguientes características (Peiró et al., 1985a):

- la ambigüedad de rol tiene efectos directos y positivos sobre la tensión cercanos al nivel de significación 0.05, y efectos altamente significativos, y de sentido negativo, sobre la satisfacción laboral. Sus efectos directos sobre la propensión al abandono son muy pequeños y no significativos;
- el conflicto de rol tiene efectos directos positivos sobre la tensión, y menos acentuados, y de signo negativo, sobre la satisfacción laboral. También en este caso, sus efectos directos sobre la propensión al abandono son muy débiles y no significativos;
- la tensión no presenta efectos directos estadísticamente significativos sobre la satisfacción laboral;

Capítulo 1.

- la satisfacción laboral muestra efectos directos de sentido negativo sobre la propensión al abandono muy significativos; y

- las dos variables exógenas del modelo (el conflicto y la ambigüedad) no están significativamente correlacionadas entre sí.

Peiró et al. (1985a) señalan que el modelo permite reproducir las correlaciones observadas entre las variables, evidenciando un buen ajuste a los datos. Además, los tres análisis de regresión implicados en el modelo, y que afectan a cada una de las tres variables endógenas, son estadísticamente muy significativos. Sin embargo, se observa que algunas de las hipótesis implicadas en el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) no obtienen suficiente respaldo empírico. Así, no resultan estadísticamente significativos los efectos directos de la ambigüedad sobre la tensión ($p=.06$) y la propensión al abandono ($p=.30$), los del conflicto de rol sobre la propensión al abandono ($P=.67$), y los de la tensión sobre la satisfacción laboral ($p=.57$). Estos resultados contrastan con los obtenidos por Bedeian y Armenakis (1981). Otra diferencia de interés es la referida a la ausencia de relación entre el conflicto y la ambigüedad de rol que obtienen Peiró et al. (1985a), lo cual ayuda a eliminar el problema de la multicolinealidad en su estudio de replicación.

A pesar de estas diferencias, y considerando que en los citados estudios: 1) se utilizaron medidas diferentes, 2) en un contexto sociocultural distinto, y 3) en muestras diferentes, Peiró et al. (1985a) afirman que "el resultado del estudio de replicación puede considerarse un éxito y, en este sentido, nuestro estudio presta apoyo a la mayoría de las conclusiones ofrecidas por Bedeian y Armenakis" (Peiró et al., 1985a). La única gran diferencia sustancial, señalan los citados autores, radica en los hipotéticos efectos de la tensión sobre la satisfacción laboral, no confirmados en el estudio de replicación. La posible causa de esta discrepancia concreta entre los

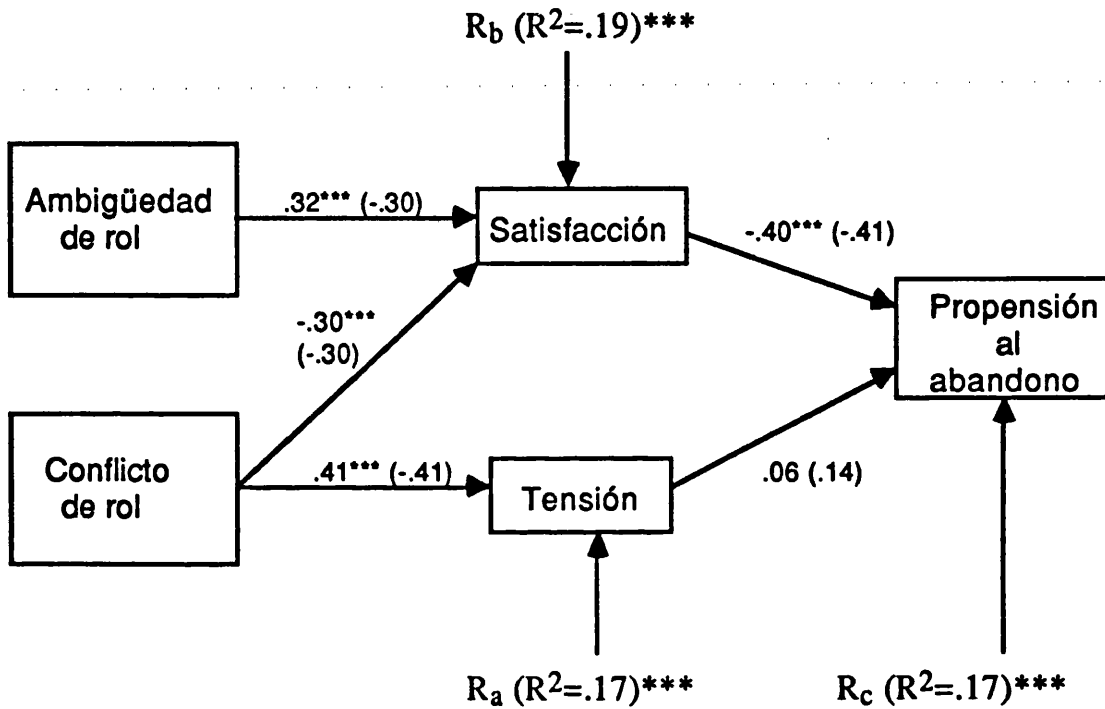
Capítulo 1.

resultados podría encontrarse, según Peiró et al. (1985a), en las medidas de tensión utilizadas en ambos estudios, bastante distintas entre sí.

Considerando que el conflicto y la ambigüedad de rol no presentan efectos directos significativos sobre la propensión al abandono, que la ambigüedad de rol no muestra efectos directos significativos sobre la tensión, y que los efectos directos de esta variable sobre la satisfacción tampoco resultan significativos, Peiró et al. (1985a), intentando clarificar el papel que pudiera jugar la tensión en el modelo, ponen a prueba el modelo que aparece en la figura 1.21. En tal modelo han sido suprimidos los efectos directos de la ambigüedad sobre la tensión y la propensión al abandono, los del conflicto sobre la propensión al abandono, y los de la tensión sobre la satisfacción. Y, además, al igual que ocurre en el modelo de Jackson (1983, 1984) se hipotetiza que la tensión mantiene un efecto directo sobre la propensión al abandono, efecto que en el estudio de Jackson resultó estadísticamente significativo.

Capítulo 1.

Figura 1.21. Modelo que hipotetiza efectos directos de la tensión sobre la propensión al abandono (Peiró et al., 1985a). (Los números entre paréntesis son correlaciones simples; el resto, coeficientes path).



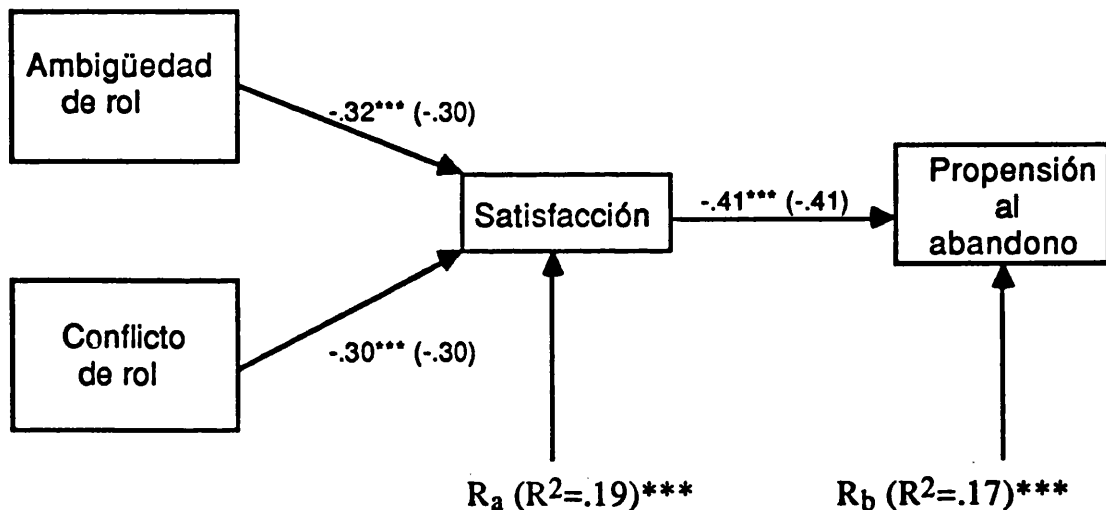
Niveles de significación: *** $p=.00001$.

El modelo propuesto reproduce adecuadamente las correlaciones observadas entre las variables, sin embargo, los coeficientes obtenidos permiten apreciar que la tensión no tiene efectos directos significativos sobre la propensión al abandono. Los resultados obtenidos por Peiró y colaboradores (1985a) ponían de manifiesto que la tensión no jugaba un papel crucial en la secuencia causal propuesta, pues sus efectos sobre la satisfacción y la propensión al abandono no eran significativos. Teniendo en cuenta además que tanto el conflicto como la ambigüedad presentaban efectos directos muy significativos sobre la satisfacción laboral, los citados investigadores proponen una reformulación del modelo anterior prescindiendo de la variable tensión.

Capítulo 1.

En la figura 1.22, se representa el modelo simplificado acerca de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción y la propensión al abandono, así como los coeficientes obtenidos (Peiró et al., 1985a).

Figura 1.22. Modelo simplificado de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la propensión al abandono (Peiró et al., 1985a). (Los números entre paréntesis son correlaciones simples; el resto, coeficientes path).



Niveles de significación: $^{***} p=.00001$.

En el citado modelo, se hipotetiza que el conflicto y la ambigüedad de rol muestran efectos directos negativos sobre la satisfacción laboral, y que ésta presenta similares efectos sobre la propensión al abandono. Como puede apreciarse en la figura 1.22, los valores de los coeficientes que estiman los efectos directos hipotetizados confirman las hipótesis causales establecidas. Peiró et al. (1985a) afirman que "el modelo permite reproducir las correlaciones originales entre las variables, mejorando incluso su bondad" de ajuste respecto al modelo de replicación. Además, los

Capítulo 1.

análisis de regresión implicados en el modelo son altamente significativos.

Los resultados ofrecidos por Peiró y colaboradores (1985a) parecen indicar que los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono están mediados por los efectos directos que los primeros tienen sobre la satisfacción. A partir del modelo de Bedeian y Armenakis (1981) también puede afirmarse que el conflicto y la ambigüedad presentan efectos indirectos sobre la propensión al abandono a través de su efecto sobre la satisfacción, pero en este caso también puede definirse una vía de causación a través de la tensión y la satisfacción. Junto a esta diferencia, no hay que olvidar que el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) defiende que el conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo sobre la propensión al abandono, efecto que no encontró apoyo empírico en el estudio de Peiró et al. (1985a).

Los diferentes resultados relativos a la tensión que muestran ambos estudios, y los resultados que al respecto ofrecen Kemery et al. (1985; el efecto de la tensión sobre la satisfacción no resultó significativo en dos de las cuatro muestras empleadas) despiertan ciertas dudas acerca del papel que pueda jugar la tensión en los sistemas causales propuestos sobre los efectos del conflicto y la ambigüedad sobre la satisfacción y la propensión al abandono. Todo ello debe constituir un estímulo para que nuevas investigaciones se realicen contribuyendo a definir las secuencias causales más adecuadas (ver González-Romá et al., 1989).

Con esta intención, Meliá (1987) con una muestra transocupacional de 155 sujetos y utilizando los mismos instrumentos de medida que Peiró et al. (1985a), desarrolló el estudio de replicación efectuado por los citados autores, obteniendo similares resultados en todos los casos, de modo que son generalizables aquí las conclusiones y observaciones realizadas anteriormente. Este resultado podría considerarse como una prueba muy importante a favor del modelo simplificado que proponen

Capítulo 1.

Peiró et al. (1985a), no obstante hay que recordar que en ambos casos el modelo final resultó de un proceso de recorte teórico. A propósito del modelo revisado de Jackson (1983, 1984) ya hicimos un breve comentario acerca de las precauciones que hay que tomar con los modelos que resultan de las modificaciones empíricas a las que se someten los modelos originales cuando éstos son contrastados en muestras específicas. Entonces se indicó que diversos autores han expresado la necesidad de que tales modelos sean objeto de replicaciones independientes posteriores con muestras diferentes (Bentler y Bonnet, 1980; Kemery et al. 1985; Kemery, Benson, y Sauser, 1987). No se trata de intentar eliminar esta forma de proceder para definir nuevos modelos, pues ha sido demostrada la importancia que puede tener en la elaboración de modelos suficientemente ajustados y parsimoniosos (Hays y White, 1987). Se trata de obtener información adicional, válida y valiosa sobre el modelo que asegure que los resultados reportados no son espúreos (Bentler, 1980; Kemery et al., 1985; Kemery, Benson y Sauser, 1987). Con esta perspectiva, Kemery et al. (1985) han señalado que "una aproximación científica más aceptable para las futuras investigaciones sería especificar diferentes modelos a priori basándose en argumentos teóricos, y luego recoger datos para contrastar cada uno de ellos". Es decir, los modelos empíricamente modificados deberían ser objeto de análisis teórico a fin de que pudieran completarse y justificarse teóricamente las relaciones causales implicadas, para, posteriormente, ser objeto de contrastaciones empíricas.

El estado de la investigación acerca de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la propensión al abandono, y sus posibles antecedentes, hace evidente la necesidad de realizar investigaciones que contribuyan a clarificar los sistemas de relaciones causales propuestos.

Diversos autores han diseñado y contrastado empíricamente modelos causales que contienen algunas de las hipotéticas relaciones causales que nos han ocupado hasta el momento y que estaban

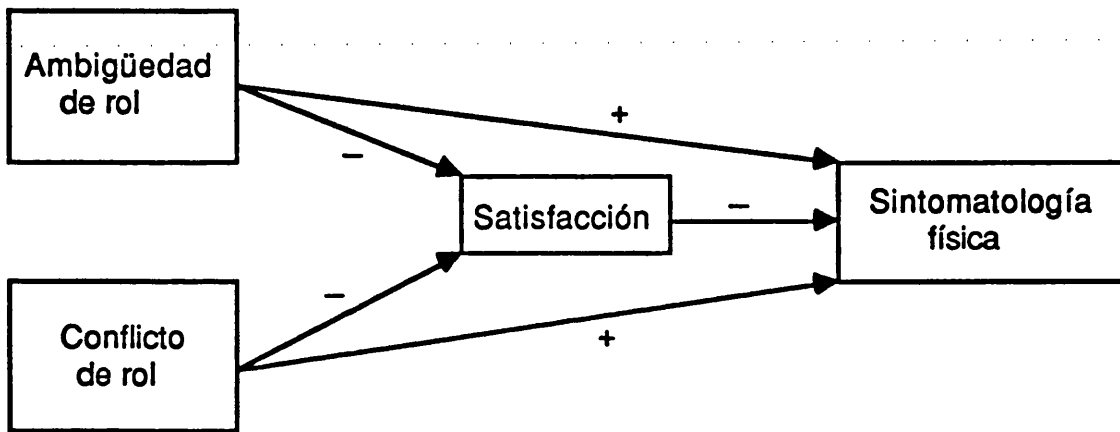
Capítulo 1.

presentes en los modelos ya analizados. A fin de recabar información adicional sobre tales relaciones causales nuestra atención se va a centrar a continuación sobre los trabajos realizados por los referidos autores.

Kemery, Benson y Sauser (1987) elaboran un modelo acerca de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la sintomatología de carácter físico. Basan sus hipótesis en el modelo de Katz y Kahn (1978) sobre estrés y salud. "El modelo de Katz y Kahn (1978) sugiere que el conflicto y la ambigüedad de rol serán precursores de la insatisfacción laboral, la cual resultará en una mala salud física. Ya que el conflicto y la ambigüedad de rol pueden impactar la salud física a través de variables distintas a la satisfacción laboral, es probable que tengan también efectos directos (en el contexto del modelo que se presenta) sobre la salud física, además de su influencia directa a través de la satisfacción laboral" (Kemery, Benson y Sauser, 1987). En base a este razonamiento, los citados investigadores proponen el modelo causal que se representa en la figura 1.23. Las hipótesis implicadas en el modelo son las siguientes:

- el conflicto y la ambigüedad de rol tienen efectos directos sobre la satisfacción laboral y la sintomatología física percibida;
- el conflicto, la ambigüedad y la satisfacción laboral tienen efectos directos sobre la sintomatología física percibida; y
- el conflicto y la ambigüedad de rol tienen efectos indirectos sobre la sintomatología física percibida mediados por la satisfacción laboral.

Figura 1.23. Modelo causal de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la sintomatología física percibida (Kemery, Benson y Sauser, 1987).



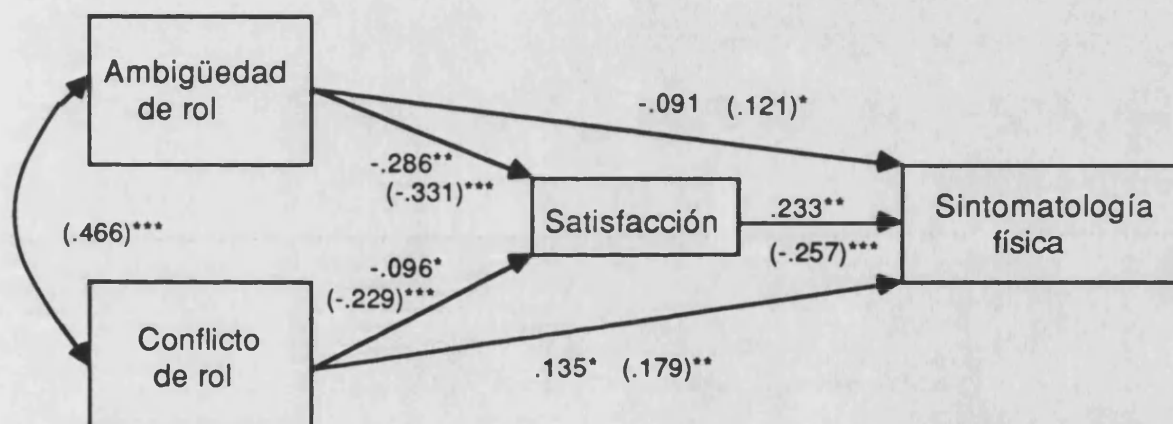
La muestra utilizada por Kemery, Benson y Sauser (1987) estaba compuesta por 312 empleados de una Universidad norteamericana. El conflicto y la ambigüedad de rol fueron medidos con las escalas de Rizzo et al. (1970), la satisfacción laboral general con la escala de Bryfield y Rothe (1951; 18 items), y la sintomatología física percibida mediante un cuestionario de 54 items elaborado por Pennebaker, Burnam, Schaeffer, y Harper (1977).

Los resultados obtenidos pueden observarse en la figura 1.24. Todos los coeficientes que estiman los efectos directos hipotetizados resultaron significativos, y en el sentido predicho, excepto el efecto de la ambigüedad sobre la sintomatología física, que no alcanzó el nivel de significación del 5%. A partir de estos resultados, Kemery, Benson y Sauser (1987) desarrollan un modelo más parsimonioso eliminando el efecto de la ambigüedad sobre la sintomatología física. Aplicando el procedimiento sugerido por Specht (1975), evalúan la suficiencia de ajuste del modelo restringido, obteniendo unos

Capítulo 1.

resultados que confirman su ajuste a los datos observados. Como prueba adicional, los citados autores afirman que "en todos los casos el modelo restringido fue capaz de reproducir las intercorrelaciones dentro de los límites descritos como aceptables" (Kemery, Benson y Sauser, 1987).

Figura 1.24. Coeficientes path del modelo causal de los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la sintomatología física percibida elaborado por Kemery, Benson y Sauser (1987).



Niveles de significación: * $p < .05$; ** $p < .001$; *** $p < .0001$

Entre las conclusiones que pueden extraerse del trabajo de Kemery, Benson y Sauser (1987), cabe considerar las siguientes:

- se pone de manifiesto una vez más, y empleando una muestra y medidas diferentes, que el conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo de sentido negativo sobre la satisfacción laboral;

Capítulo 1.

- el conflicto y la ambigüedad presentan efectos distintos sobre la sintomatología física, lo cual demuestra que ambas variables deben ser tratadas como constructos diferentes, tal como proponen Jackson y Schuler (1985), y que "el conflicto y la ambigüedad de rol pueden relacionarse con la conducta del ocupante de un puesto de trabajo determinado de manera diferente" (Kemery, Benson y Sauser, 1987); y,

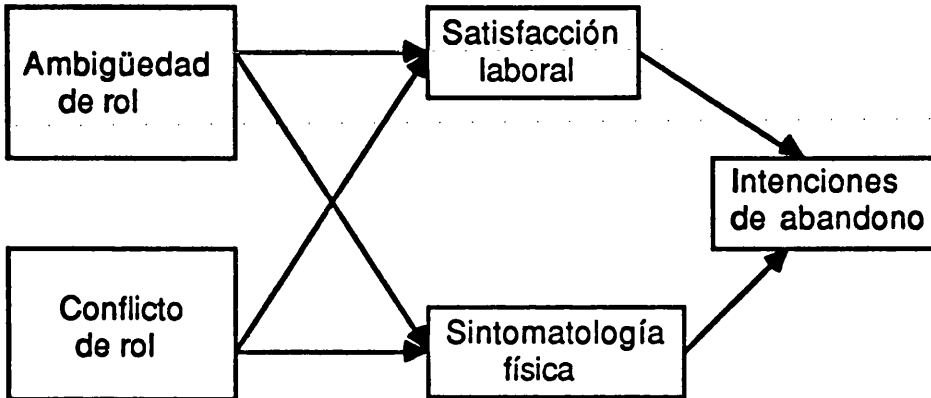
- aunque el modelo revisado de Kemery, Benson y Sauser (1987) propone que los efectos de la ambigüedad sobre la sintomatología física están mediados por la satisfacción laboral, no hay que olvidar que este modelo es resultado de un proceso de recorte teórico, y que por lo tanto, necesita replicación.

Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) realizan un estudio con el propósito de examinar tres modelos que presentan conjuntos de relaciones causales alternativos entre el conflicto y la ambigüedad de rol, la satisfacción laboral, la sintomatología física, y la propensión al abandono. Los tres modelos analizados (ver figura 1.25) son elaborados respectivamente a partir del modelo de facetas del proceso del estrés de Beehr y Newman (1978), del modelo de estrés de Schuler (1982), y de la teoría de Locke sobre la satisfacción laboral (1976).

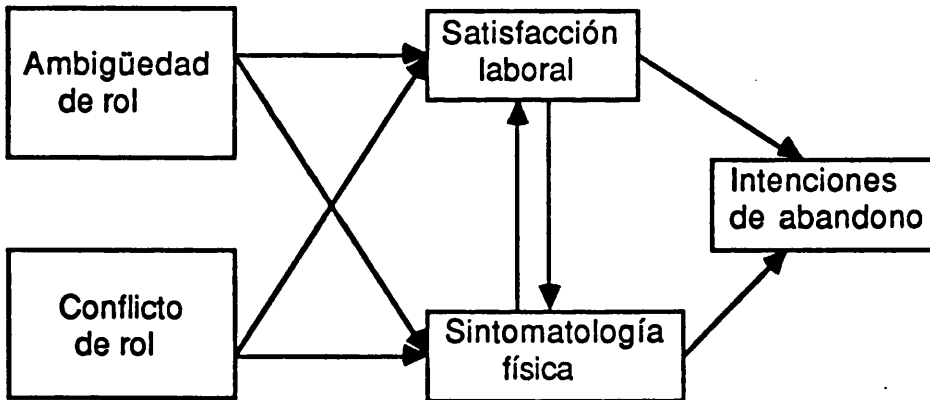
Capítulo 1.

Figura 1.25. Modelos causales alternativos examinados por Kemery, Mossholder y Bedeian (1987).

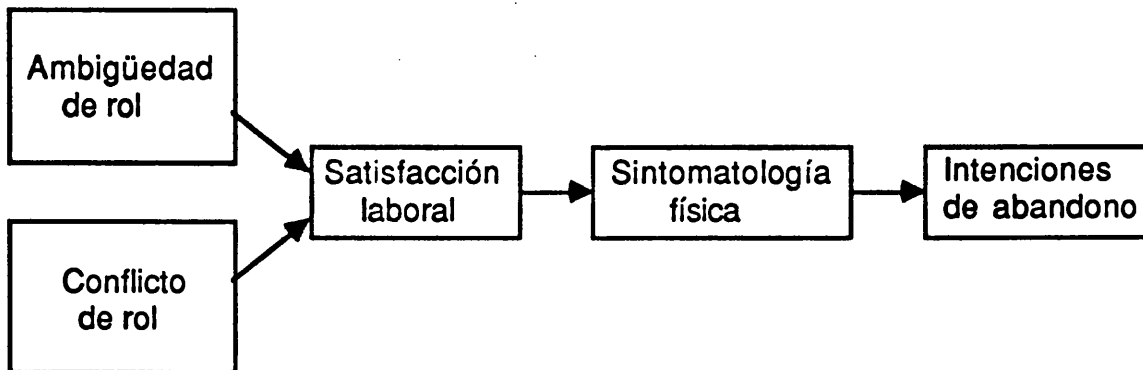
a) Modelo causal basado en el modelo teórico de Beehr y Newman.



b) Modelo causal basado en el modelo teórico de Schuler.



c) Modelo causal basado en el modelo teórico de Locke.



Capítulo 1.

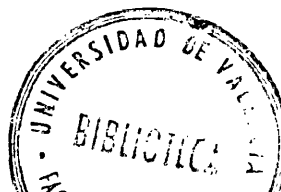
La muestra utilizada por Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) la componen 370 empleados de una Universidad norteamericana. Las medidas de conflicto, ambigüedad, satisfacción laboral, y sintomatología física usadas son las mismas que las utilizadas por los anteriores investigadores. La propensión al abandono fue medida a través de una pregunta directa específicamente formulada.

Los resultados reportados por Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) indican que:

- el modelo basado en la teoría de la satisfacción laboral de Locke ($\chi^2=60.32$, $p<.001$; $\Delta=.59$) no supera el test χ^2 para evaluar su ajuste a los datos observados, y el valor de Δ indica que se trata de un modelo que puede ser mejorado en buena medida. Todos los coeficientes paths implicados en el modelo resultaron ser estadísticamente significativos;

- el modelo basado en la teoría de Beehr y Newman ($\chi^2=17.10$, $p<.001$; $\Delta=.88$) tampoco supera el test χ^2 , pero el valor de Δ indica que su ajuste es mejor que el del modelo anterior. En este caso, todos los coeficientes paths resultaron significativos a excepción de aquél que estima el efecto directo de la ambigüedad de rol sobre la sintomatología física. Este resultado concuerda con el reportado por Kemery, Benson y Sauser (1987), lo cual no debe extrañar si se piensa que probablemente en ambos estudios se utilizaron muestras muy similares;

- el problema de la infra-identificación del modelo basado en la teoría sobre el estrés de Schuler (permite definir un número inferior de ecuaciones estructurales independientes que de incógnitas (Asher, 1976)), junto a la no significación del efecto de la ambigüedad sobre la sintomatología física en el modelo basado en la teoría de Beehr y Newman, llevó a Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) a eliminar el referido nexo



Capítulo 1.

causal del modelo basado en la teoría sobre el estrés de Schuler, obteniendo así un modelo revisado. Los valores obtenidos para este modelo en las pruebas de ajuste ($\chi^2=1.38$, $p>.05$; $\Delta=.99$) indican que el modelo se ajusta satisfactoriamente a los datos observados. Todos los coeficientes path contenidos en el modelo resultaron significativos, excepto aquellos referidos a los efectos directos que mantienen entre sí la satisfacción laboral y la sintomatología física. A pesar de ello, los autores del estudio afirman que la relación causal recíproca entre las dos mencionadas variables es importante, pues si se elimina del modelo los valores de χ^2 y Δ que se obtienen ($\chi^2=17.68$, $p<.001$; $\Delta=.88$) indican que el modelo no supera la prueba de ajuste a los datos observados. "Así pues, el nexo entre la satisfacción laboral y la sintomatología física parece crucial para explicar las relaciones entre las variables del modelo" (Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987). Estos autores señalan que la no significación de los coeficientes implicados en la relación causal recíproca a la que nos referimos puede deberse a que, como los datos son transversales, los coeficientes compiten por la misma varianza.

Así pues, los resultados obtenidos ponen de manifiesto que una versión revisada del modelo basado en la teoría sobre el estrés de Schuler es el más plausible de los tres considerados. Según este modelo, el conflicto y la ambigüedad de rol afectan directa y negativamente a la satisfacción laboral, y el conflicto de rol a la salud física. Además, debido al nexo causal recíproco que mantienen entre sí la satisfacción laboral y la salud física, puede afirmarse a partir del modelo que tanto el conflicto como la ambigüedad tendrán un efecto indirecto sobre la salud física a través de la satisfacción, y que el conflicto tendrá un efecto indirecto sobre la satisfacción mediado por la salud física. El modelo revisado también permite predecir que reducciones en la satisfacción laboral producirán reducciones en la salud física percibida, y a la inversa. Por último, el impacto que estas dos variables mantienen sobre la

Capítulo 1.

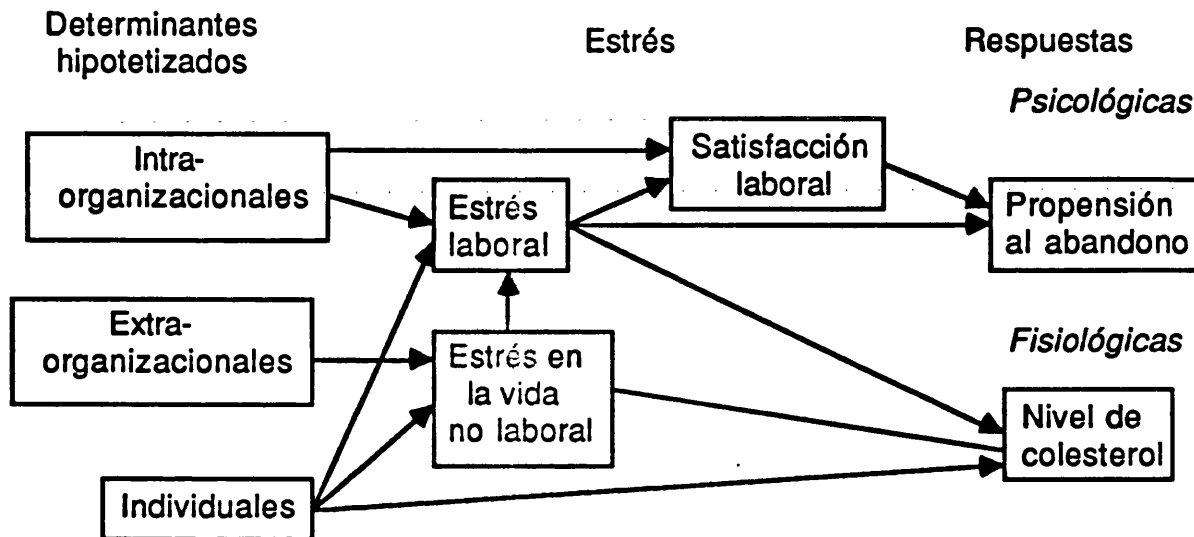
propensión al abandono permite afirmar que cuando las primeras decrecen "las estimaciones de cuánto tiempo la persona focal va a contenerse de buscar oportunidades de empleo alternativas también decrecen" (Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987).

En suma, y considerando las variables y relaciones que son de especial interés para nuestro trabajo, podemos concluir que el estudio de Kemery, Mossholder y Bedeian (1987) aporta evidencia adicional que apoya las siguientes relaciones causales:

- el conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral;
- la satisfacción laboral tienen un efecto directo negativo sobre la propensión al abandono; y
- el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen un efecto indirecto sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción.

Hendrix, Ovalle y Troxler (1985) realizan un estudio con el propósito de "desarrollar, a través de un 'path-analysis' exploratorio, un modelo estructural preliminar del estrés en un marco que combine las disciplinas médicas y conductuales" (Hendrix et al., 1985). Proponen un modelo (ver figura 1.26) donde consideran diversos determinantes intraorganizacionales, individuales y extraorganizacionales del estrés laboral y del estrés que sienten en su vida cotidiana no laboral, y en el que se hipotetiza que el estrés laboral afecta directamente a la satisfacción laboral y a la propensión al abandono, y ésta es afectada por la satisfacción. Según los citados autores, el modelo propuesto está basado en los modelos de Ivancevich y Matteson (Ivancevich y Matteson, 1980; Matteson e Ivancevich, 1979) y Caplan, Cobb, French, Van Harrison y Pinneau (1975) acerca del estrés.

Figura 1.26. Modelo general de los antecedentes y consecuencias del estrés de Hendrix, Ovalle y Troxler (1985).



La muestra empleada en el estudio estaba compuesta por 370 sujetos, 341 trabajaban para el Ministerio de Defensa norteamericano, y 29 en un hospital civil. En el análisis de los datos realizado por Hendrix et al. (1985) puede distinguirse tres fases:

- en primer lugar, hallan los coeficientes path a través de los procedimientos de regresión usuales;
- en segundo lugar, eliminan los nexos causales no significativos configurando un nuevo modelo restringido y revisado que vuelven a someter al proceso de estimación de los efectos directos hipotetizados; y
- en tercer lugar, someten al modelo revisado a una prueba de bondad de ajuste.

Capítulo 1.

Resultaron significativos los coeficientes que estiman los efectos directos del estrés laboral sobre la satisfacción, y de ésta sobre la propensión al abandono. "La falta de una relación significativa entre estrés laboral y propensión al abandono indica que los efectos de aquél sobre ésta son indirectos a través de la satisfacción laboral" (Hendrix et al., 1985). Asimismo, resultaron predictores significativos del estrés laboral las siguientes variables:

- con signo positivo: estar sujeto a los caprichos de los superiores, el control organizacional, y la comunicación con los compañeros requerida; y
- con signo negativo: el establecimiento de objetivos realistas, la autonomía en el trabajo, y las relaciones con los compañeros.

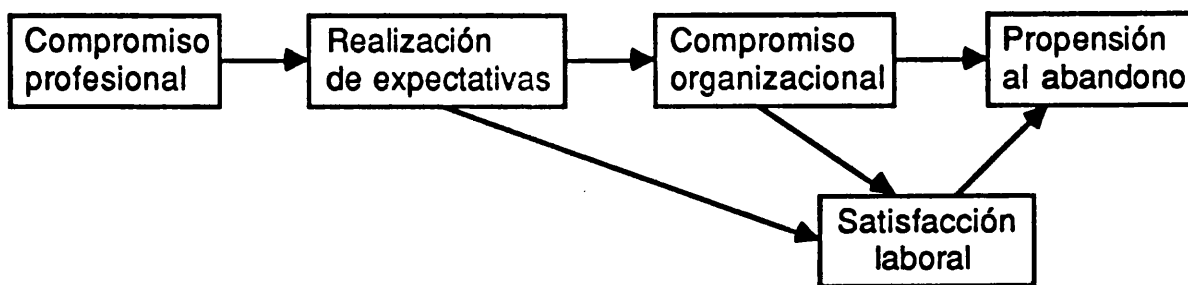
El modelo revisado que proponen Hendrix et al. (1985) supera la prueba de ajuste a la que es sometido (L de Kim y Kohout (1975)). No obstante, lo que resulta interesante es que su trabajo ofrece evidencia de que la satisfacción laboral tiene un efecto directo negativo significativo sobre la propensión al abandono, y que el efecto que sobre ésta tiene el estrés laboral aparece mediado por la satisfacción laboral.

Un modelo causal acerca del abandono del puesto de trabajo donde la satisfacción laboral es una de las variables endógenas consideradas es elaborado por Hom, Griffeth y Sellaró (1984) a partir del modelo de Mobley (1977) sobre el abandono. Los resultados obtenidos muestran que la satisfacción laboral presenta efectos directos de sentido negativo sobre los pensamientos de abandono y la comparación de alternativas de empleo con el trabajo actual, y efectos indirectos sobre la intención de abandonar, la intención de búsqueda de empleo, la búsqueda de alternativas de trabajo, y sobre el abandono.

Capítulo 1.

Pero también existen estudios que muestran que el efecto directo de la satisfacción sobre la propensión al abandono no es tan rotundo como pudiera pensarse a partir de la literatura revisada hasta el momento. Lachman y Aranya (1986) realizan una investigación con el propósito de "construir a partir de la literatura disponible un modelo causal que refleje las ordenaciones sugeridas por esa literatura para las relaciones entre el compromiso de los profesionales con su profesión y su organización, la realización de sus expectativas profesionales, la satisfacción laboral y las intenciones de abandonar la organización" (Lachman y Aranya, 1986). El modelo que los citados autores proponen se muestra en la figura 1.27. En el mismo se considera un hipotético efecto directo de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono.

Figura 1.27. Modelo causal sobre las relaciones entre el compromiso de los profesionales con su profesión y su organización, la realización de sus expectativas profesionales, la satisfacción laboral y las intenciones de abandonar la organización (Lachman y Aranya, 1986).



El modelo propuesto fue contrastado en tres muestras distintas de peritos mercantiles norteamericanos a fin de evaluar la incidencia del contexto organizacional (Lachman y Aranya, 1986). Una de las muestras estaba compuesta por 344 peritos mercantiles auto-empleados, otra por 150 empleados en firmas profesionales de peritos mercantiles, y la tercera estaba configurada por 298 peritos mercantiles empleados en organizaciones no profesionales (industria

Capítulo 1.

y gobierno). La satisfacción laboral fue medida tan sólo mediante dos items, al igual que la propensión al abandono.

Los resultados reportados por Lachman y Aranya (1986) indican que tan sólo en una de las muestras -la de peritos empleados en organizaciones no profesionales- el coeficiente que estima el efecto directo de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono fue estadísticamente significativo. Ello, según los autores citados, muestra que "la satisfacción laboral de los peritos mercantiles (que trabajan) en contextos organizacionales no afecta directamente sus intenciones de abandono" (Lachman y Aranya, 1986). Es decir, en determinados contextos organizacionales "los profesionales pueden permanecer en un trabajo insatisfactorio si, por otras razones, se sienten comprometidos con la organización" (Lachman y Aranya, 1986). Ofreciendo resultados similares a los obtenidos, Lachman y Aranya (1986) citan un trabajo de Cheloha y Farr (1980) donde se informa de que la satisfacción laboral no afectaba ninguna forma de conducta de abandono cuando el efecto del compromiso organizacional era controlado. Otros trabajos donde no se encontró apoyo al efecto de la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono o el abandono son los de Marsh y Mannani (1977) y Aranya, Lachman y Amernic (1982).

Así pues, los resultados obtenidos por Lachman y Aranya (1986) indican que "las actitudes relacionadas con el trabajo (en este caso, la satisfacción laboral) tienen en general sólo un débil efecto sobre la propensión al abandono".

El último trabajo que vamos a comentar difiere de los anteriores en cuanto a la metodología utilizada, pero ofrece unos resultados interesantes y relevantes para el contenido del presente apartado. El estudio al que nos referimos es el realizado por Bateman y Strasser (1983), mediante el cual estos investigadores pretendían estudiar las relaciones entre la tensión laboral y diversos aspectos de la satisfacción laboral desde una perspectiva longitudinal. Por ello, los datos procedentes de una muestra de 129

Capítulo 1.

empleados de enfermería en cuatro hospitales fueron analizados mediante correlaciones y regresiones diferidas cruzadas. La tensión fue medida a través de la escala de Kahn y colaboradores (1964) cuyos items se refieren a los sentimientos de estar preocupado por los estresores de rol: conflicto, ambigüedad y sobrecarga de rol. La satisfacción laboral se midió mediante el Índice Descriptivo del Trabajo ("Job Descriptive Index") de Smith, Kendall y Hulin (1969). Esta escala mide cinco tipos de satisfacción: con el trabajo mismo, con la supervisión, con los compañeros, con el sueldo, y con las oportunidades de promoción. Bateman y Strasser (1983) añadieron una sexta escala que medía satisfacción con los médicos utilizando los items que medían satisfacción con los compañeros y cambiando el referente.

Los coeficientes que resultaron estadísticamente significativos en las ecuaciones de regresión diferidas cruzadas definidas indican que (Bateman y Strasser, 1983):

- la tensión y la satisfacción laboral general están mutuamente causadas;
- la tensión es un antecedente de la satisfacción con la supervisión y el sueldo; y
- la satisfacción con el trabajo y con los médicos es un antecedente de la tensión.

Estos resultados sugieren que las relaciones entre la tensión y la satisfacción laboral variarán en función del tipo de satisfacción que se considere. Bateman y Strasser (1983) ofrecen las explicaciones oportunas acerca de las relaciones significativas halladas, y, en definitiva, aportan una información adicional sobre las relaciones poco consistentes entre la tensión y la satisfacción.

Hemos analizado aquellos trabajos en los que se proponían modelos causales multivariados acerca de los antecedentes y

Capítulo 1.

consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol, así como otros en los que los modelos considerados contenían relaciones implicadas en los primeros. A partir de toda la información que hemos ido exponiendo pueden extraerse las siguientes conclusiones:

- la secuencia causal que parece más consistente y contrastada a través de los estudios es la que hipotetiza efectos directos negativos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral, y efectos directos también negativos de la satisfacción sobre la propensión al abandono (Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery, Bedeian, Mossholder y Touliatos, 1985; Peiró, Meliá, y González Romá, 1985; Meliá, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987), aunque este último nexo causal no ha encontrado apoyo estadístico en algunos trabajos realizados fuera del área temática del estrés de rol (Marsh y Mannani, 1977; Aranya, Lachman y Amernic, 1982; Lachman y Aranya, 1986);

- el hipotético papel que puede jugar la tensión asociada al desempeño del rol en los modelos causales de los antecedentes y efectos de los estresores de rol no es claro, problema agravado por la utilización en algunos casos de instrumentos poco adecuados para su medición. En este sentido cabe destacar la necesidad de desarrollar nuevos instrumentos de medida que permitan a los investigadores obtener medidas de la tensión no contaminadas por otros constructos;

- en una gran mayoría de casos, los modelos propuestos consideran tan sólo los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol, constituyéndose éstas en las variables exógenas de los mismos (Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery, Bedeian, Mossholder y Touliatos, 1985; Peiró, Meliá y González Romá, 1985; Meliá, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987; Kemery, Benson y Sauser, 1987), existiendo una relativa escasez de modelos donde se consideren variables antecedentes del conflicto y la ambigüedad (Oliver y Brief,

Capítulo 1.

1977-78; Jackson, 1983, 1984). Ello pone de manifiesto que es necesario que se elaboren y contrasten empíricamente modelos donde se incluyan algunos de los hipotéticos determinantes de los estresores de rol, a fin de que podamos entender en mayor medida y con una perspectiva más global el proceso del estrés de rol;

- también son relativamente escasos los modelos propuestos donde se evalúan los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la salud física (Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987), de manera que todavía quedan muchos esfuerzos por desarrollar para lograr una comprensión cabal de los efectos del estrés de rol en el área de la salud;

- algunos de los modelos analizados han sido objeto de modificaciones empíricas, por lo que es necesario someterlos a estudios de replicación que contribuyan a asegurar que la información que ofrecen es válida;

- la información contenida en los modelos causales multivariados analizados -de carácter transversal- podría ser complementada y enriquecida por la realización de estudios longitudinales sobre los antecedentes y consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol; y, por último,

- la consideración de distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol en los modelos permitiría obtener una perspectiva más precisa y detallada de los procesos de estrés de rol, posibilitando ajustar las estrategias de afrontamiento adecuadas en función del tipo de estrés predominante.

Capítulo 1.

1.6. RESUMEN.

En el presente Capítulo hemos presentado los modelos teóricos sobre los procesos de definición y elaboración de roles, y sobre el estrés en las organizaciones que constituyen el marco teórico en el que se desarrolla nuestro trabajo de investigación. La ubicación del conflicto y la ambigüedad de rol en tales modelos contribuye a mejorar nuestra comprensión del papel que ambos pueden desempeñar en el desarrollo de los mencionados procesos. Por otra parte, hemos realizado una revisión de la literatura acerca de los correlatos del estrés de rol y de los modelos causales multivariados sobre sus antecedentes y efectos. Esta revisión permitirá fundamentar el modelo causal que propondremos en el próximo Capítulo, y que pretendemos contrastar empíricamente, siendo éste el objetivo general de nuestro estudio.

Capítulo 2.

CAPITULO 2.
OBJETIVOS Y METODOLOGIA.

Capítulo 2.

2.1. INTRODUCCION.

En el presente capítulo, vamos a ocuparnos de exponer los objetivos generales de nuestro estudio, así como las hipótesis de trabajo consideradas. Presentaremos también el diseño estadístico empleado para contrastar empíricamente las hipótesis, las variables consideradas en las mismas, los instrumentos utilizados para medirlas, el procedimiento de recogida de datos desarrollado, y algunas de las características descriptivas de la muestra objeto de estudio.

Capítulo 2.

2.2. OBJETIVOS GENERALES.

El objetivo general de nuestro trabajo es contrastar empíricamente un modelo causal multivariado acerca de las relaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con algunos de sus hipotéticos antecedentes y consecuencias. La contrastación empírica se desarrollará desde dos aproximaciones complementarias:

- una de carácter analítico, en la que se comprobará la significación estadística de las relaciones causales que se hipotetizan; y
- otra de carácter global, donde se evaluará la bondad de ajuste del modelo propuesto, esto es, si el modelo ofrece una representación adecuada de los datos observados (Jackson, 1983; Hays y White, 1987).

En el caso de que el modelo propuesto no superara las pruebas de contraste a las que será sometido, desarrollaremos modelos alternativos a fin de definir cuál es el sistema de relaciones causales que mejor representa los datos observados; realizando, asimismo, pruebas de comparación entre los modelos alternativos que nos permitan determinar cuál es el que muestra una mejor bondad de ajuste.

Otras tareas que desarrollaremos en el marco de nuestra investigación son la determinación de los niveles de conflicto y ambigüedad de rol y sus hipotéticas consecuencias en la muestra de estudio, y la realización de un análisis correlacional en el que intervengan las variables consideradas en el estudio previo a la prueba empírica a la que será sometido el modelo causal multivariado propuesto.

Capítulo 2.

2.3. HIPOTESIS.

El modelo causal multivariado que proponemos aparece representado gráficamente en la figura 2.1.

Las hipótesis implicadas en el modelo pueden ser identificadas en base a las flechas que aparecen en el mismo. Tales flechas indican una relación causal hipotética entre las variables que unen, con el sentido que indica la flecha, y el signo que aparece junto a la misma. Así pues, las hipótesis contenidas en el modelo son las siguientes:

1. El nivel jerárquico de la persona focal presenta un efecto directo positivo sobre el poder que aquélla tiene sobre los miembros de su conjunto de rol, y esta variable tiene a su vez un efecto directo negativo sobre el conflicto de rol que la persona focal percibe en su ambiente.

Algunos autores como Kahn y colaboradores (1964) y Hamner y Tosi (1974) han sugerido que los individuos que ocupan los niveles jerárquicos más bajos experimentarán más conflicto que aquéllos que se hallan en los niveles jerárquicos más altos (Jackson y Schuler, 1985). Sin embargo, los resultados reportados por Jackson y Schuler (1985) en su meta-análisis parecen poner de manifiesto una ausencia de relación entre el nivel jerárquico que ocupa la persona focal y el conflicto que percibe y experimenta. Los citados autores obtienen una correlación media no significativa entre las dos variables de -0.05 , y una correlación verdadera de -0.07 (Jackson y Schuler, 1985). Ante esta aparente ausencia de relación, otros investigadores han hipotetizado que el nivel jerárquico actúa como modulador entre el conflicto de rol y las consecuencias de éste. Así Schuler (1975) señala que el conflicto de rol tiene un impacto negativo mayor en aquéllos empleados que ocupan los niveles

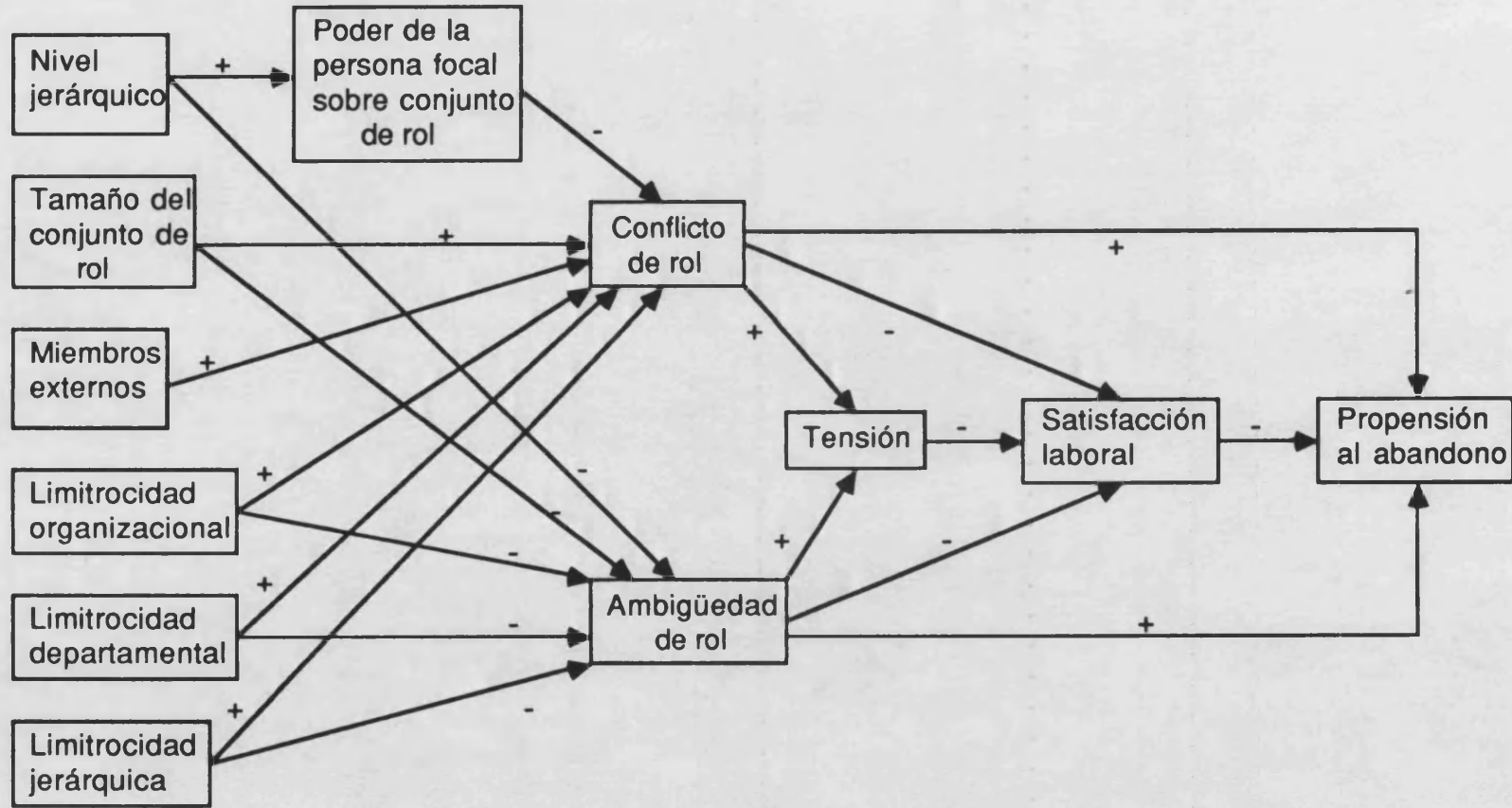


Figura 2.1. Modelo causal multivariado hipotetizado.

Capítulo 2.

organizacionales más bajos. Sin embargo, la investigación realizada al respecto ha encontrado tan sólo un apoyo limitado a la hipótesis moduladora (Jackson y Schuler, 1985), y son varios los trabajos donde el nivel jerárquico no resultó ser un modulador significativo de las relaciones entre el conflicto y algunos de sus hipotéticos efectos. Algunos de tales trabajos son los realizados por Schuler (1977) y Meliá (1987). En el primero de ellos, el nivel jerárquico de la persona focal no resultó modulador de la relación que el conflicto de rol mantiene con la satisfacción laboral. En el segundo, realizado en nuestro contexto socio-cultural, se puso de manifiesto que el nivel jerárquico no actuaba como modulador de las relaciones entre el conflicto, por una parte, y la tensión laboral, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono, por otra.

La hipótesis moduladora ha sido matizada recurriendo a terceras variables, generalmente, el poder de la persona focal. Schuler (1975) ha señalado que el conflicto estará más fuertemente relacionado con la satisfacción laboral en los niveles jerárquicamente bajos debido, entre otros factores, al poco poder que en esos niveles ostentan los individuos, lo cual les impide resolver las situaciones en las que se encuentran ante expectativas incompatibles. En el otro extremo de la jerarquía organizacional, las personas focales ostentan suficiente poder para solventar satisfactoriamente las situaciones que presentan condiciones objetivas de conflicto de rol. Jackson y Schuler (1985), refiriéndose a esta hipótesis moduladora matizada indican que si el conflicto de rol es mayor en los niveles jerárquicamente altos es menos perjudicial, pues la persona focal tiene poder suficiente para reducirlo. Este tipo de argumentos sugiere una hipótesis alternativa, ya que si por un lado se afirma implícitamente que a mayor nivel jerárquico de la persona focal, más poder ostenta ésta, y, por otro, se sugiere que tal poder puede ser empleado para reducir el conflicto de rol, tan sólo resta unir estas dos relaciones para definir una hipótesis que proponga que el nivel jerárquico influye indirectamente sobre el conflicto a través del poder de la persona focal. A mayor nivel jerárquico de la persona focal, más poder

Capítulo 2.

dispondrá ésta para solucionar situaciones que presentan expectativas de rol contradictorias, reduciendo por tanto el nivel de conflicto de rol experimentado.

Con esta perspectiva, Jackson (1983) propone en su modelo causal sobre los efectos de la participación en el trabajo que la influencia percibida sobre el ambiente laboral presenta un efecto directo negativo sobre el conflicto de rol. Esta investigadora justifica esta relación hipotética arguyendo que un uso efectivo de la influencia consistiría en persuadir a otros para que modificaran sus expectativas de rol de manera que éstas dejaran de ser conflictivas, reduciendo de este modo el conflicto de rol experimentado. Este argumento apunta que las personas que ostentan poder e influencia sobre sus emisores, tras percibir y evaluar una serie de expectativas como contradictorias entre sí, tendrían la capacidad de intervenir en su sistema social -esto es, en su conjunto de rol- del modo señalado anteriormente de forma que el nivel de conflicto experimentado tras la intervención -suponiendo, evidentemente, que ésta hubiera sido exitosa- sería menor que el que experimentarían si no tuvieran el suficiente poder que les permitiera intervenir sobre sus emisores.

Jackson (1983, 1984) obtiene apoyo empírico para el hipotético efecto negativo que la influencia percibida tiene sobre el conflicto de rol. Una explicación alternativa para esta relación podría basarse en el efecto inhibitorio que el poder pudiera tener sobre la emisión de expectativas potencialmente generadoras de conflicto. Desde esta perspectiva podría hipotetizarse que ante una persona focal poderosa los miembros relativamente menos poderosos de su conjunto de rol evitarían emitir tal clase de expectativas que pudieran contrariarla y que motivaran a la persona focal a intervenir o tomar represalias contra tales miembros. De este modo, el poder de la persona focal sobre algunos de sus emisores evitaría situaciones de conflicto de rol originadas por expectativas emitidas por éstos.

Capítulo 2.

Por otra parte, podemos hipotetizar que a mayor nivel jerárquico de la persona focal, más poder tendrá ésta sobre sus emisores, ya que un nivel jerárquico mayor irá asociado a una mayor cantidad de poder formal. Todo ello, junto al escasamente concluyente apoyo empírico que ha recabado la hipótesis moduladora (Jackson y Schuler, 1985; Meliá, 1987), nos ha llevado a proponer como hipótesis de trabajo que el nivel jerárquico de la persona focal tendrá un efecto directo positivo sobre el poder que ésta ejerce sobre sus emisores, y que esta variable presentará un efecto directo negativo sobre el conflicto de rol. De ello se deduce que el nivel jerárquico de la persona focal tendrá un efecto indirecto negativo sobre el conflicto de rol.

2. El nivel jerárquico de la persona focal tiene un efecto directo positivo sobre la ambigüedad de rol que aquélla percibe en su ambiente.

Los trabajos de Kahn y colaboradores (1964) y Hamner y Tosi (1974) sugieren que aquellos empleados que ocupaban los niveles organizacionales más altos experimentaban mayores niveles de ambigüedad de rol asociada al desempeño de sus roles. La hipótesis que se ha empleado para explicar estos resultados afirma que en los niveles jerárquicamente altos los roles están más directamente conectados al ambiente externo y su incertidumbre, y, por lo tanto, resultan más ambiguos (Jackson y Schuler, 1985). Otros autores han justificado la hipotética relación entre nivel jerárquico y ambigüedad de rol señalando que el contenido de los roles que desempeñan personas que ocupan niveles jerárquicos altos son más complejos, y, consecuentemente, también más ambiguos (Fisher y Gitelson, 1983). Sin embargo, al igual que ocurría en el caso del conflicto, la evidencia empírica parece no apoyar la existencia de una relación entre el nivel jerárquico y la ambigüedad de rol. En su meta-análisis, Jackson y Schuler (1985) estiman que la correlación media entre las dos variables mencionadas a través de los estudios revisados es .08, siendo la correlación verdadera .11.

Capítulo 2.

De modo similar a lo comentado respecto al conflicto de rol, algunos investigadores han sugerido que el nivel jerárquico juega un papel modulador en la relación que la ambigüedad de rol mantiene con algunas de sus hipotéticas consecuencias. Schuler (1975) señala que la ambigüedad tiene un mayor impacto negativo que el conflicto en los empleados de niveles jerárquicos altos. Según Jackson y Schuler (1985), el argumento utilizado para justificar la hipótesis moduladora es que la ambigüedad de rol es más perjudicial para el individuo en los niveles organizacionales más altos porque en esos puestos constituye una parte importante del trabajo, que, sin embargo, está fuera del control del individuo. Pero también aquí la evidencia empírica que respalda esta hipótesis es tan sólo limitada (Jackson y Schuler, 1985; Meliá, 1987; Schuler, 1977; Berkowitz, 1980). Los resultados obtenidos por Meliá (1987) a partir de un estudio en el que se probaron varias variables -entre las que se encontraba el nivel jerárquico de la persona focal- como moduladoras de las relaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y la tensión, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono, "cuestionan seriamente, ..., la necesidad de proseguir la investigación en la dirección de detectar y mejorar los moduladores de las relaciones entre el estrés de rol y [sus hipotéticas consecuencias] ... La búsqueda de efectos principales semeja ser mucho más fructífera estadísticamente y teóricamente. Los efectos principales detectados tienen en general un peso mucho mayor y contribuyen más claramente a mejorar nuestro conocimiento entre estas variables" (Meliá, 1987).

Teniendo en cuenta todo lo apuntado anteriormente, nuestra hipótesis de trabajo propone que cuanto mayor sea el nivel jerárquico asociado al puesto de trabajo que ocupa una persona focal, mayor será el nivel de ambigüedad que ésta percibirá en su ambiente, ya que cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto, éste suele ser más complejo (Fisher y Gitelson, 1983), y por lo tanto, más difícil resulta para la persona focal recibir y recabar información precisa y relevante sobre todos sus aspectos y dimensiones, y, además, suele estar más directamente ligado a la

Capítulo 2.

incertidumbre del ambiente externo a la organización (Jackson y Schuler, 1985).

3. El tamaño del conjunto de rol tiene un efecto directo positivo sobre el conflicto de rol, y un efecto directo negativo sobre la ambigüedad de rol.

Walker, Churchill y Ford (1975) hipotetizaron que el tamaño del conjunto de rol estaba correlacionado con el conflicto y la ambigüedad de rol, aunque las correlaciones obtenidas en una muestra de vendedores no respaldaron tal hipótesis. Meliá (1984) halló una correlación positiva y significativa ($r=.21$, $p<.05$) entre el tamaño del conjunto de rol y la frecuencia promedio en que la persona focal tenía conflictos relacionados con su trabajo con los miembros de su conjunto de rol. Si bien en este caso no se hacía referencia explícita al conflicto de rol, el resultado reportado es de especial interés dada la escasez de trabajos en los que se haya investigado la relación entre el tamaño del conjunto de rol y el estrés de rol. En este sentido, y como apuntamos en el capítulo anterior, cabe recordar que Chacko y Wong (1984), utilizando una muestra de enfermeras con actividades y autonomía ampliadas ("nurse practitioners"), obtuvieron correlaciones positivas significativas entre una medida de conflicto de rol y dos medidas del tamaño organizacional: el número total de médicos, y el número total de enfermeras que había en la organización hospitalaria.

La escasez de información disponible acerca de la relación entre el tamaño del conjunto de rol y el estrés de rol, invita a formular nuevas hipótesis sobre la misma. Desde esta perspectiva, proponemos que cuanto mayor sea el tamaño del conjunto de rol percibido por parte de la persona focal, es decir, cuanto mayor sea el número de emisores identificados por ésta que emiten expectativas sobre ella:

- a) existirá una mayor probabilidad de que las expectativas emitidas sean contradictorias entre sí, pues es más probable

Capítulo 2.

que los emisores sean más variados y mantengan intereses y demandas incompatibles, y, por lo tanto, que la persona focal perciba más frecuentemente la existencia de situaciones objetivas de conflicto de rol, ;

b) más demandas y expectativas recibirá la persona focal, contribuyendo a crear condiciones de sobrecarga de rol, uno de los tipos de conflicto de rol; y

c) más información recibirá la persona focal sobre su rol, lo cual, manteniendo constantes otros factores como la relevancia de la información recibida, puede contribuir a reducir la ambigüedad de rol percibida.

4. El desempeño de roles organizacional, departamental y jerárquicamente limítrofes lleva asociado consigo mayores niveles de conflicto y menores de ambigüedad de rol. Es decir, cuanto más limítrofe sea organizacional, departamental y jerárquicamente el rol a desempeñar por la persona focal, ésta percibirá mayores niveles de conflicto de rol y menores niveles de ambigüedad de rol.

Fisher y Gitelson (1983) obtuvieron como uno de los resultados de su meta-análisis una correlación media positiva y significativa entre el desempeño de roles limítrofes y el conflicto de rol, y una correlación media negativa y también significativa entre la primera variable mencionada y la ambigüedad de rol. En el caso del conflicto, tal relación se ha explicado afirmando que los individuos que ocupan posiciones limítrofes desempeñando el papel de nexos entre su organización y el ambiente externo, entre aquella y otras organizaciones, entre departamentos o funciones, y entre niveles jerárquicos, tienen conjuntos de rol más variados cuyos emisores están ubicados en sistemas sociales distintos, lo cual propicia que las expectativas emitidas por los mismos sean con mayor frecuencia incompatibles entre sí (Adams, 1976; Fisher y Gitelson, 1983). Estos argumentos justifican un hipotético efecto

Capítulo 2.

directo positivo de la limitroicidad sobre el conflicto de rol como el que proponemos.

En lo que se refiere a la ambigüedad de rol, su relación negativa con la limitroicidad ha sido explicada *a posteriori* sugiriendo que "los individuos que representan a su unidad frente a otros externos a la misma son objeto de una alta frecuencia de envío de expectativas de rol. Tanto los miembros de la unidad como los exteriores a la misma tienen interés en que el individuo nexa sea claramente consciente de sus deseos y expectativas. De modo que [en estos casos], la ambigüedad de rol sería baja, mientras que el conflicto de rol podría permanecer alto si las claras expectativas [emitidas] son incompatibles" (Fisher y Gitelson, 1983). Es en esta argumentación en la que nos basamos para hipotetizar que la limitroicidad, en los tres tipos considerados, tendrá un efecto directo negativo sobre la ambigüedad percibida sobre la persona focal.

5. La proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que, por lo tanto, no pertenecen a la misma, y que no trabajan en ninguna organización directamente relacionada con ella o no desempeñan ningún trabajo remunerado, tiene un efecto directo positivo sobre el conflicto de rol.

La familia y los amigos suelen ser algunos de los elementos más característicos que pueden incluirse en el grupo de miembros del conjunto de rol externos que hemos definido. Nuestra hipótesis de trabajo implica que tales miembros externos mantienen con relativa frecuencia expectativas contrapuestas a las emitidas por miembros intraorganizacionales del conjunto de rol. Hay que tener en cuenta que ambos grupos de miembros están ubicados en sistemas sociales diferentes en relación a la persona focal, lo cual propicia que las expectativas emitidas desde ambos focos sean con frecuencia incompatibles entre sí (Adams, 1976). El grupo de miembros externos definido probablemente mantendrá expectativas sobre la persona focal en base al rol que desempeña como miembro

Capítulo 2.

de una familia, o como miembro de un grupo de amigos, por ejemplo. Es probable además que a menudo las demandas emitidas por los miembros externos sobre el rol de la persona focal pretendan salvaguardar su vida extraorganizacional de las demandas que provienen de miembros organizacionales. Esta es la base a partir de la cual puede generarse un conflicto de rol del tipo trabajo-familia, y en general el conflicto inter-roles, que es el tipo de conflicto que subyace a la problemática que se plantea (Peiró, 1983-84; Burke y Greenlass, 1987; Gutek y Larwoot, 1986).

Se observará que en el modelo propuesto no aparece una flecha que indique el efecto de la proporción que constituye el grupo de miembros externos definido anteriormente, sobre la ambigüedad de rol. Nuestro modelo implica que dicho efecto no es significativo. El argumento esgrimido en el párrafo anterior es útil para justificar esta hipótesis. Si asumimos que las expectativas que emiten tales miembros externos sobre la persona focal hacen referencia al rol que ésta desempeña como miembro de una familia, de un grupo de amigos, u otra formación social no relacionada con su rol organizacional, es lógico pensar que tales expectativas no tendrán que ver directamente con el desempeño del rol, y, por lo tanto, no aportarán información relevante al respecto.

Las hipótesis definidas hasta este momento hacen referencia a hipotéticos antecedentes del conflicto y la ambigüedad de rol. La mayor parte de tales antecedentes son de carácter estructural. Entre éstos encontramos el nivel jerárquico de la persona focal, el tamaño del conjunto de rol, la limitocidad organizacional, departamental y jerárquica, y la proporción de miembros del conjunto de rol que trabajan en organizaciones no directamente relacionadas con la de la persona focal o no desempeñan trabajo remunerado alguno. Uno de ellos, el poder promedio de la persona focal sobre su conjunto de rol, constituye un factor de carácter relacional, puesto que el poder se ejerce en el marco de una interacción entre al menos dos agentes. Ya en el modelo de episodio de rol propuesto por Kahn y sus colaboradores (1964), se consideraba que ciertos factores

Capítulo 2.

organizacionales y otros relacionales podían incidir en el proceso de emisión de expectativas y definición de roles. Entre los factores organizacionales Kahn y sus colaboradores (1964) consideraron algunos de carácter estructural, como el nivel jerárquico de la pf y el número de personas "que están directamente afectadas por su conducta" (Kahn et al., 1964), factor éste último que alude a una medida del tamaño del conjunto de rol. Entre los factores relacionales, los citados investigadores señalaron las relaciones de poder y dependencia. De este modo, podemos constatar cómo las hipótesis que planteamos tienen sus antecedentes en los primeros modelos formulados acerca de los procesos de emisión de expectativas y definición de roles en las organizaciones.

6. a) El conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo positivo sobre la tensión asociada al desempeño del rol, un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral, y un efecto directo positivo sobre la propensión a abandonar el trabajo y la organización. b) La tensión tiene un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral. Y c) la satisfacción laboral tiene un efecto directo negativo sobre la propensión al abandono.

Los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la tensión, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono están implícitos en el modelo teórico de Kahn y colaboradores sobre el estrés de rol en las organizaciones, y en su modelo acerca del episodio de rol (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970; ver figuras 1.8, y 1.10), así como en el modelo general utilizado para la investigación del estrés laboral por el grupo de Michigan (Winnubst, 1984). En tales modelos se hipotetiza que el conflicto y la ambigüedad de rol subjetivos provocan en la persona focal respuestas como la tensión, la insatisfacción laboral, y la propensión al abandono, hipótesis que han sido respaldadas por evidencia empírica de carácter experimental (Van Sell et al., 1981) y por modelos causales multivariados contrastados empíricamente (Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Kemery et al., 1985a; Kemery Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y

Capítulo 2.

Bedeian, 1987). Aunque en los citados modelos teóricos no aparece una ordenación causal entre las tres últimas variables, investigadores como Bedeian y Armenakis (1981) han encontrado apoyo empírico para una secuencia de efectos causales similar a la que se propone en nuestra hipótesis de trabajo; esto es, que el conflicto y la ambigüedad tienen un efecto directo positivo sobre la tensión, ésta un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral, y, por último, la satisfacción un efecto directo negativo sobre la propensión al abandono.

El efecto del conflicto y la ambigüedad sobre la satisfacción laboral también ha sido reportado por diversos investigadores que lo hipotetizaron y contrastaron empíricamente en el marco de modelos causales multivariados (Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Kemery et al., 1985; Peiró et al., 1985a; Meliá, 1987; Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987). Algo similar ha ocurrido en relación al efecto del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono, aunque en este caso la evidencia empírica disponible no es tan concluyente como en el caso anterior (Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery et al., 1985; Peiró et al., 1985a; Meliá, 1987). Este último efecto ha sido justificado señalando que "si el conflicto y la ambigüedad de rol son altos, los empleados buscarán situaciones alternativas menos incómodas" (Jackson y Schuler, 1985).

El resto de nuestras hipótesis de trabajo hacen referencia directa al análisis correlacional que realizaremos entre el conflicto y la ambigüedad de rol y sus hipotéticos antecedentes y consecuencias, análisis previo a la contrastación empírica del modelo propuesto. La justificación de estas hipótesis puede hallarse en los argumentos que se han expuesto anteriormente para fundamentar las relaciones causales que incluye nuestro modelo. Tales hipótesis son las siguientes:

Capítulo 2.

- 1. El conflicto de rol presentará una relación negativa y estadísticamente significativa con el poder promedio que la persona focal tiene sobre los miembros de su conjunto de rol, y con el nivel jerárquico de aquélla.**
- 2. El conflicto de rol mantiene una relación positiva significativa con el tamaño del conjunto de rol.**
- 3. El conflicto de rol está relacionado positivamente con la limitroicidad organizacional, departamental, y jerárquica asociadas al rol.**
- 4. El conflicto de rol presenta una correlación positiva y significativa con la proporción de miembros de su conjunto de rol que no pertenecen a su organización, y que no trabajan en ninguna organización directamente relacionada con ella o no desempeñan ningún trabajo remunerado.**
- 5. El conflicto de rol mantiene una correlación positiva significativa con la tensión asociada al desempeño del rol.**
- 6. El conflicto de rol está relacionado negativa y significativamente con la satisfacción laboral.**
- 7. El conflicto de rol está relacionado positiva y significativamente con la propensión al abandono del trabajo y la organización.**
- 8. La ambigüedad de rol presenta una correlación positiva significativa con el nivel jerárquico de la persona focal.**
- 9. La ambigüedad de rol mantiene una relación negativa y significativa con el tamaño del conjunto de rol.**
- 10. La ambigüedad de rol está relacionada negativa y significativamente con la limitroicidad organizacional, departamental y jerárquica asociada al rol.**

Capítulo 2.

11. La ambigüedad de rol presenta una correlación positiva y significativa con la tensión.

12. La ambigüedad de rol mantiene una relación negativa y significativa con la satisfacción laboral.

13. La ambigüedad de rol está relacionada positiva y significativamente con la propensión al abandono del trabajo y la organización.

2.4. DISEÑO.

Podemos afirmar que el trabajo que presentamos se enmarca dentro del campo de la investigación de carácter correlacional. Como se sabe, ello lleva consigo ciertas ventajas y ciertos inconvenientes. En el estudio del desempeño de roles organizacionales, las técnicas correlacionales nos permiten evitar constreñir en exceso la realidad y "utilizar datos acerca de roles reales ocupados por personas en contextos organizacionales, tal y como son percibidos por esas personas, que experimentan su propio estrés, sus propios efectos, [y] sus propias actitudes" (Zurriaga, 1987). Entre las desventajas, hallamos la imposibilidad de manipular variables, con sus repercusiones sobre la validez interna, y la imposibilidad de calificar a las relaciones identificadas como relaciones causales inequívocamente verdaderas.

2.4.1. El "path-analysis": una técnica para evaluar modelos causales.

2.4.1.1. Las técnicas de modelado causal en las Ciencias Sociales.

En nuestro estudio hemos utilizado técnicas de modelado causal ("causal modeling") multivariado -más concretamente, la técnica del "path-analysis"- que nos han permitido contrastar las hipótesis

Capítulo 2.

implícitas en el modelo causal propuesto sobre los antecedentes y consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol, así como evaluar globalmente el mencionado modelo. Las citadas técnicas son, según Bentler (1980), un elemento importante en la formulación y evaluación de modelos teóricos en las Ciencias Sociales, permitiendo determinar si los datos de una muestra determinada representan suficientemente un modelo causal que se hipotetiza sobre una población (Kemery et al., 1985). Las técnicas de modelado causal permiten, además, evaluar modelos que no pueden ser completamente especificados (Kemery et al., 1985), es decir, en los que no pueden ser incluídas todas las variables relevantes que pudieran actuar como hipotéticos antecedentes o efectos de las variables objeto de estudio, fenómeno lógicamente generalizado debido a las limitaciones diversas que acotan los trabajos de investigación. Desde esta perspectiva, las técnicas de modelado causal son útiles para contrastar empíricamente la plausibilidad de modelos alternativos sobre un mismo fenómeno o proceso basados en teorías distintas (Bentler, 1980).

Las técnicas de modelado causal permiten seleccionar aquellas variables que son determinantes potenciales de determinados efectos, aislando la contribución específica de cada una de ellas sobre estos últimos (Uslaner, 1976). Sin embargo, aunque se empleen los términos de causa, efecto, antecedente, consecuencia, y relaciones causales en el ámbito de las investigaciones que utilizan este tipo de técnicas, hay que señalar que éstas no permiten establecer implicaciones causales en el sentido filosófico del término (Uslaner, 1976). Al respecto, Asher (1976) señala que "las técnicas de modelado causal no permiten determinar el sentido de la causalidad entre dos variables ni concluir que una relación causal existe, excepto bajo un conjunto restrictivo de condiciones". Tales condiciones que deben ser satisfechas para poder inferir la existencia de una relación causal entre dos variables, X e Y, son las siguientes (Asher, 1976):

Capítulo 2.

1. debe existir una covariación entre X e Y;
2. debe poder observarse o establecerse una ordenación temporal entre las dos variables; y
3. la covariación entre X e Y no debe desaparecer cuando los efectos de terceras variables perturbadoras -aquellas causalmente antecedentes de X e Y- son eliminados.

Asher (1976) afirma que mientras las dos primeras condiciones no presentan problemas serios, la tercera introduce obstáculos difícilmente salvables. Efectivamente, podemos medir la covariación entre dos variables y observar o imponer un secuencia temporal entre ambas, pero la tercera condición implica la eliminación de todos los posibles factores o variables que puedan estar produciendo la relación observada entre X e Y (Asher, 1976). Con esta perspectiva, cabe preguntarse sobre qué base puede tomarse la decisión de eliminar unas variables y no otras con un determinado grado de confianza (Asher, 1976). Al respecto, el citado autor señala:

"Hay un universo potencialmente infinito de tales variables y no hay ningún coeficiente o test estadístico que pueda decirnos si hemos tomado la decisión correcta. Sin embargo, en algún punto debemos cerrar nuestro modelo y examinar las relaciones entre un conjunto finito de variables medidas. La elección de las variables a incluir en el modelo es una función de la comprensión teórica en relación al problema bajo investigación. Debemos intentar identificar las variables perturbadoras e incorporarlas formalmente (medirlas) a nuestro modelo" (Asher, 1976).

Pese a que la tercera condición es prácticamente insalvable de modo riguroso, Asher (1976) recurre al conocimiento teórico y a la evidencia empírica disponibles sobre un determinado problema como base que permite incluir unas variables y no otras en un determinado modelo causal. Asimismo, Bedeian y Armenakis (1981)

Capítulo 2.

indican que "un aspecto esencial del "path-analysis" es la construcción de un modelo hipotetizado de la realidad basado en el estado de la teoría en el área particular que se está investigando". Con todo, esta manera de "resolver" los problemas que plantea la satisfacción de la tercera condición no evita tener que realizar ciertas asunciones. Así, Blalock (1964) señala que "en algún punto debemos asumir que los efectos de las variables perturbadoras son insignificantes. La aleatorización ayuda a excluir alguna de tales variables, pero la plausibilidad de esta clase particular de asunción simplificadora es siempre una cuestión de grado".

Todo ello pone de manifiesto que cuando se utilizan en la investigación técnicas correlacionales multivariadas como el modelado causal, los términos causa, efecto, antecedente causal, consecuencia, y relación causal, no pueden ser empleados en toda su amplitud semántica y filosófica. Los investigadores que utilizan estas técnicas emplean los mencionados términos sabedores de las limitaciones metodológicas que imponen las técnicas empleadas, y apoyándose en la existencia de algunos estudios experimentales que apuntan hacia un sentido determinado de la causalidad entre las variables que se estudian, y cierta evidencia empírica correlacional que no contradice las hipotéticas relaciones causales definidas en los respectivos modelos causales propuestos. En este sentido, algunos autores han señalado que las técnicas de modelado causal son más útiles para rechazar modelos incorrectos que para asentar de modo inequívoco la verdad de un modelo (Pfaffenberger, 1979; Billings y Wroten, 1978; Young, 1977). Así pues, advertimos al lector que cuando en el presente trabajo aparezcan los términos mencionados u otros equivalentes o sinónimos, deberá pensar que se emplean teniendo en cuenta las limitaciones que hemos puesto de relieve, intentando aprovechar el valor analógico que encierran para delimitar y definir concisamente las hipotéticas relaciones causales que se proponen.

Otro problema con el que se enfrentan los investigadores que utilizan las técnicas de modelado causal es el de la multiplicidad de

Capítulo 2.

configuraciones que puede tomar un modelo con n variables. Young (1977) ha expuesto este problema de forma genialmente clara y concisa. El citado autor indica que:

"Los defensores de la aproximación de los sistemas causales afirman que la causalidad puede ser inferida a partir de los datos correlacionales. Ellos admiten que cuando dos variables, esto es X e Y , covarían solas, no es posible realizar ninguna inferencia causal. Sin embargo, argumentan que si se observa que X e Y covarían como una parte integral de un sistema mayor (que contiene, por ejemplo, X , Y , Z , W , T como variables) en el que las relaciones entre Z , W y T y las relaciones entre éstas y X e Y actúan como se espera, entonces puede tenerse alguna confianza en hacer interpretaciones causales de la correlación entre X e Y . El problema con este argumento es que a medida que se añaden variables a la relación X - Y para formar un 'sistema', el número de configuraciones causales posibles se incrementa de forma sorprendente, haciendo crecientemente difícil inferir cosa alguna con confianza. Esto presenta un dilema analítico: añadir variables extra para completar el sistema a fin de permitir un confianza incrementada sobre la relación X - Y , simultáneamente decrece la confianza que puede depositarse en cualquier sistema del que la relación X - Y es una parte".

Young (1977) muestra cómo añadir variables adicionales incrementa el número de configuraciones posibles que puede tomar un sistema de variables. El número total de posibles pares de relaciones en un sistema con n variables viene dado por nC_2 (esto es, la combinación de n variables tomadas de 2 en 2). Si tenemos en cuenta que la relación lineal entre cada par de variables puede tomar cuatro formas distintas (1. X causa Y ; 2. Y causa X ; 3. X e Y se causan recíprocamente; y 4. X e Y están causalmente no relacionadas), entonces el número total de diferentes configuraciones que puede tomar el sistema es dado por 4^x donde $x=nC_2$. Así, un sistema de cuatro variables podría tomar 4.096 distintas configuraciones posibles ($x=4C_2=6$, $4^6=4.096$), y un sistema con cinco variables 1.048.576 ($x=5C_2=10$, $4^{10}=1.048.576$). Si además

Capítulo 2.

se considera el sentido de la dirección lineal (positiva o negativa), hay nueve posibles estados de relación para cada par de variables. Con ello, "un sistema de 3, 4 o 5 variables tendría $9^3=729$, $9^6=531.411$ o $9^{10}=3.48 \times 10^9$ formas, respectivamente!" (Young, 1977).

Ante tal panorama Young (1977) sugiere que "el estudio de sistemas de fenómenos puede ser simplificado en buena medida refiriendo las hipótesis [de trabajo] a la teoría previamente testada y desarrollada, ya que de este modo, el número de interpretaciones [y configuraciones] alternativas posibles se hace más manejable". Es decir, ante la gran multiplicidad de formas que puede adoptar un sistema de variables, las teorías contrastadas empíricamente ofrecen indicios acerca de qué configuración tiene más posibilidades de representar adecuadamente la realidad. Si recordamos las sugerencias realizadas por Asher (1976) respecto a cómo pueden "salvarse" las dificultades que plantea el investigador la satisfacción de la tercera condición de causalidad, apreciaremos que vienen a ser en último término coincidentes con las planteadas por Young (1977) a fin de manejar el problema de las múltiples configuraciones que puede adoptar un sistema de variables. Ambos investigadores parten de problemáticas distintas, pero ambos llegan a la misma conclusión. Ello no hace más que poner de manifiesto la relevancia que en el marco de las técnicas de modelado causal tiene proponer modelos e hipótesis de trabajo fundamentadas en la teoría y la investigación previa.

2.4.1.2. El "path-analysis": fundamentos.

El "path-analysis" es una de las técnicas más comunes de modelado causal, útil para la estimación de los parámetros implicados en modelos recursivos (modelos tipo III). A continuación vamos a tratar de exponer resumidamente el fundamento de la misma, y los procesos de cálculo y evaluación implicados que serán empleados a lo largo del presente trabajo. Según Asher (1976), "el 'path-analysis' está básicamente comprometido con la estimación de

Capítulo 2.

la magnitud de los nexos entre las variables y el uso de tales estimadores para ofrecer información acerca de los procesos causales subyacentes". En el marco del "path-analysis", el mencionado proceso de estimación puede realizarse a partir de los procedimientos normales de estimación mínimo-cuadráticos implicados en las técnicas ordinarias de regresión (Martínez Arias, 1985).

La utilización de esta técnica en particular, y la de las técnicas de modelado causal en general, conlleva la formulación de un modelo donde aparecen las relaciones causales que se hipotetizan entre un sistema de variables. Como ya hemos podido apreciar en apartados anteriores, tal modelo suele representarse mediante un gráfico donde las distintas variables consideradas aparecen conectadas -de izquierda a derecha- por flechas que indican relación de causalidad hipotética entre las variables que conectan. Las flechas permiten definir la secuencia causal implícita en el modelo propuesto.

En un modelo causal pueden distinguirse tres tipos de variables:

1. variables exógenas: son aquéllas que tienen un hipotético efecto sobre otra u otras variables -y, por lo tanto, de las que parte al menos una flecha- pero que no reciben ningún efecto de cualquier otra variable del mismo sistema o modelo -esto es, no reciben ninguna flecha. Cuando se representa gráficamente un modelo, suelen ser las variables que se sitúan más a la izquierda. En el modelo esquemático representado en la figura 2.2 las variables exógenas son X_1 y X_2 .

2. variables endógenas: son aquéllas que son afectadas por alguna otra variable del modelo, pudiendo a su vez afectar a terceras variables. En el modelo de la figura 2.2, X_3 , X_4 , y X_5 son las variables endógenas. Y

Capítulo 2.

3. residuales o términos de error: representan aquellos factores que no han sido medidos e incluidos en el modelo y que afectan a las variables endógenas. En la figura 2.2, R_u , R_v y R_w .

También pueden distinguirse dos tipos generales de modelos en base al tipo de relaciones que contienen. Si todas las hipotéticas relaciones causales incluidas en un modelo son unidireccionales, tal como ocurre en la figura 2.2, el modelo recibe la denominación de *recursivo*. Si el modelo incluye algún nexo causal bidireccional, como ocurre en el modelo que se representa en la figura 2.3, entonces es denominado *modelo no recursivo*. Usualmente, en las representaciones gráficas de los modelos causales las distintas variables exógenas aparecen conectadas por flechas bidireccionales. Este tipo de flechas cuando atañen a variables exógenas no indican causalidad recíproca, sino tan sólo covariación, matiz que hay que considerar para no cometer errores de interpretación de los modelos cuando éstos son representados gráficamente. A continuación, nuestro discurso se centrará en diversos aspectos referidos a los modelos recursivos (o jerárquicos), pues el modelo causal que hemos propuesto puede incluirse dentro de esta categoría.

Figura 2.2. Representación gráfica de un modelo causal recursivo.

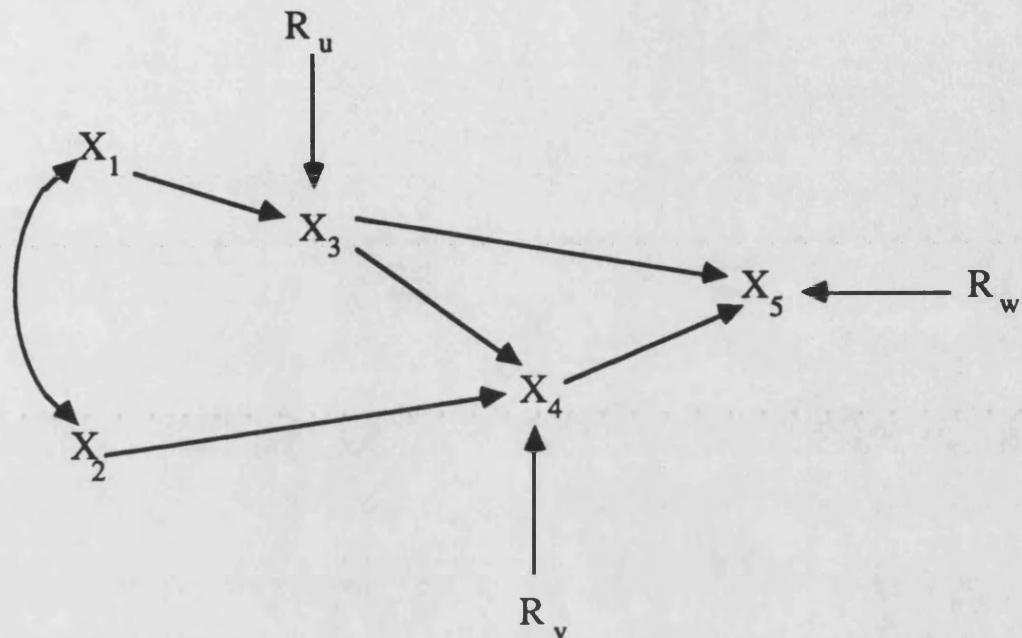
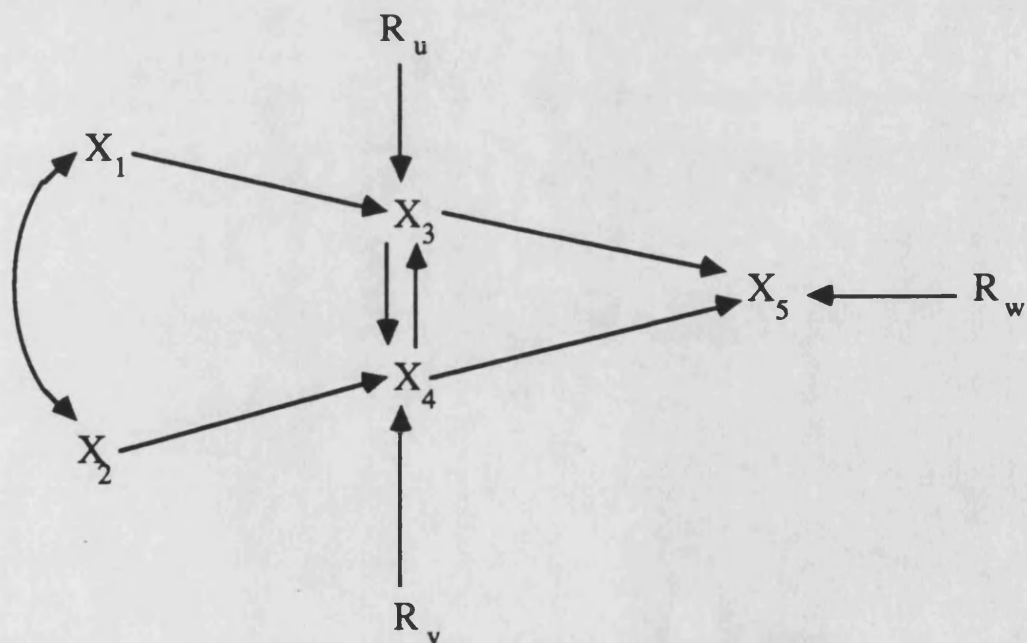


Figura 2.3. Representación gráfica de un modelo causal no recursivo.



Capítulo 2.

2.4.1.3. Estimación de los efectos implicados en el modelo causal.

Como adelantamos anteriormente, el cálculo de los coeficientes que estiman los efectos implicados en un modelo (denominados "coeficientes path") puede realizarse a partir de los procedimientos normales de estimación mínimo-cuadráticos implicados en las técnicas ordinarias de regresión, lo cual implica la asunción de los supuestos básicos de éstas (ver Lewis-Beck, 1980; Visauta, 1986).

Un modelo causal representado gráficamente puede transformarse en un sistema de ecuaciones estructurales que reflejan los efectos que recibe cada una de las variables endógenas contenidas en el mismo. Para cada una de estas variables puede definirse una ecuación que incluye a todas las variables que la afectan directamente y al respectivo término residual ponderados por el coeficiente adecuado. En el caso de nuestro modelo-ejemplo de la figura 2.2 podríamos escribir las siguientes ecuaciones (asumimos que las variables son expresadas en puntuaciones típicas, de modo que el término constante de cada ecuación es igual a cero, y, por lo tanto, puede ser omitido):

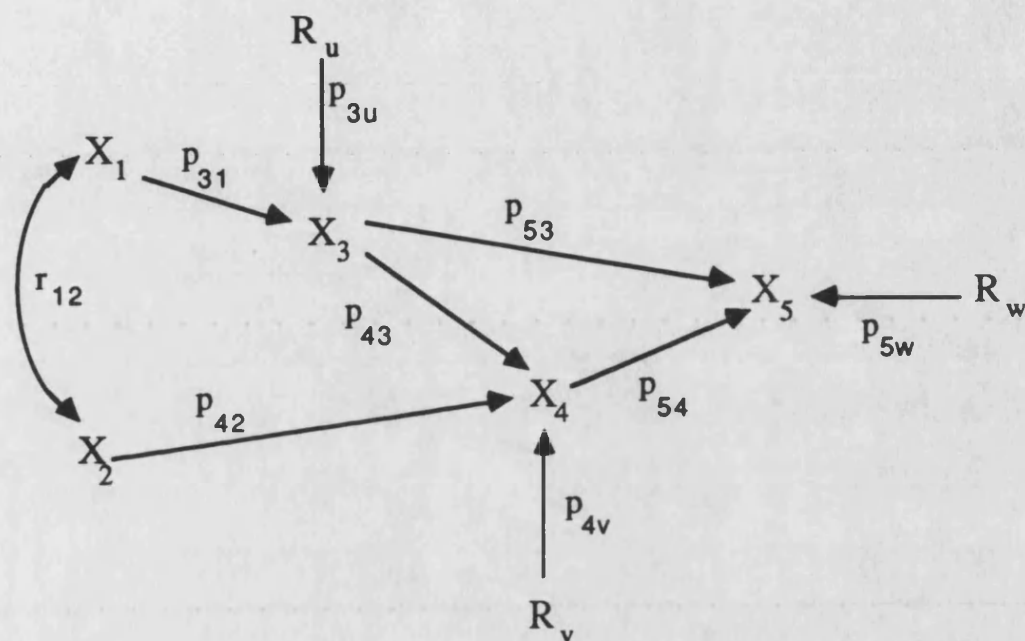
$$X_3 = p_{31}X_1 + p_{3u}R_u$$

$$X_4 = p_{42}X_2 + p_{43}X_3 + p_{4v}R_v$$

$$X_5 = p_{53}X_3 + p_{54}X_4 + p_{5w}R_w$$

En tal sistema de ecuaciones, los términos representados por la letra p son los coeficientes path que estiman el efecto de una variable sobre otra. Así, p_{31} es una estimación del efecto que la variable X_1 tiene sobre la variable X_3 (ver figura 2.4). Pero tales coeficientes son también las incógnitas del sistema de ecuaciones. Para resolverlas puede recurrirse a las técnicas comunes de regresión, pues ofrecen un procedimiento sencillo para obtener los valores de los coeficientes path (Asher, 1976).

Figura 2.4. Representación gráfica de un modelo causal recursivo.



Para obtener los valores de los coeficientes path que estiman el efecto de una variable exógena sobre una endógena, o el efecto de una variable endógena sobre otra también endógena, hay que regresar cada variable endógena sobre las variables que la afectan directamente. En nuestro ejemplo, p_{31} se obtendría regresando X_3 sobre X_1 , siendo el valor de p_{31} el coeficiente de regresión estandarizado (β) que pondera a X_1 en la ecuación de regresión implicada. p_{42} y p_{43} se hallarían regresando X_4 sobre X_2 y X_3 , siendo sus valores los respectivos coeficientes de regresión estandarizados que ponderan a X_2 y X_3 en la correspondiente ecuación de regresión. De modo similar procederíamos hasta obtener todos los coeficientes a los que nos referimos.

Para obtener el valor del coeficiente que estima el efecto de cualquiera de los términos residuales sobre la correspondiente variable endógena hay que calcular la raíz cuadrada de la varianza

Capítulo 2.

de tal variable no explicada por las variables que la afectan directamente. Si la correlación múltiple elevada al cuadrado de una variable endógena con aquellas variables que la afectan directamente (R^2) representa el porcentaje de su varianza que aquéllas explican, $1 - R^2$ representa la varianza de la variable endógena no explicada por las referidas variables. Así pues, la fórmula general para calcular los coeficientes a los que nos referimos es

$$p = \sqrt{1 - R^2}$$

Aplicando esta fórmula a nuestro ejemplo estableceríamos las siguientes igualdades:

$$p_{3u} = \sqrt{1 - r_{3u}^2}$$

$$p_{4v} = \sqrt{1 - R_{423}^2}$$

$$p_{5w} = \sqrt{1 - R_{534}^2}$$

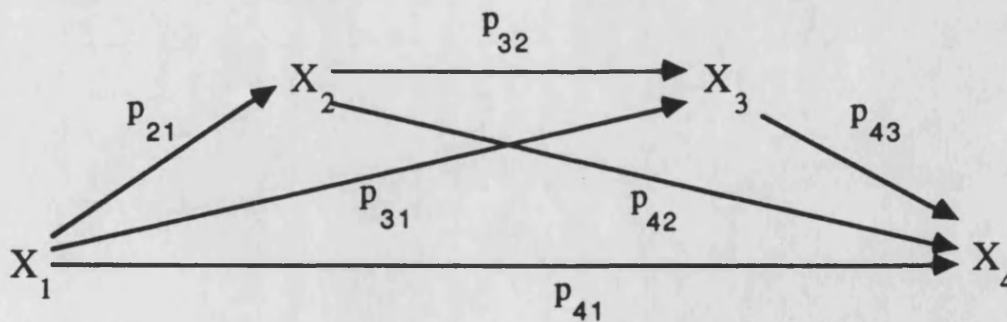
que nos permitirían obtener los valores de los coeficientes path que estiman los efectos de los términos residuales sobre las tres variables endógenas de nuestro modelo.

Así pues, con lo expuesto hasta el momento seríamos capaces de estimar los efectos directos que unas variables tienen sobre otras. Sin embargo, en un modelo causal como el que se representa en la figura 2.4 pueden identificarse otro tipo de efectos, aquéllos que una variable (A) ejerce sobre otra (C) a través de su incidencia sobre una tercera variable (B) que a su vez influye directa o indirectamente sobre la segunda variable (C). En nuestro ejemplo, se observa que X_3 presenta un efecto directo sobre X_5 , pero además, tiene un efecto indirecto sobre esta variable a través del efecto directo que X_3 tiene sobre X_4 , variable ésta que presenta un efecto

Capítulo 2.

directo sobre X_5 . El valor de la estimación de un efecto indirecto se obtiene multiplicando los valores de los coeficientes path implicados, es decir, los coeficientes que estiman los efectos directos contenidos en el camino de causación que lleva de la variable hipotéticamente antecedente a la variable hipotéticamente consecuencia. Volviendo a nuestro ejemplo, el valor que estima el efecto indirecto de X_3 sobre X_5 sería igual al producto de $p_{43} p_{54}$. Esta última expresión denota un coeficiente path compuesto (Asher, 1976). Una vez calculados el efecto directo de una variable sobre otra así como todos los posibles efectos indirectos, podríamos obtener una estimación del efecto total de la variable causalmente anterior sobre la variable causalmente posterior. Para ello tan sólo tendríamos que sumar el efecto directo más cada uno de los efectos indirectos identificados (Asher, 1976). Piénsese que en modelos causales como el que se representa en la figura 2.5 X_1 presenta tres efectos indirectos distintos sobre X_4 : $p_{21} p_{42}$, $p_{31} p_{43}$, y $p_{21} p_{32} p_{43}$, de manera que el efecto total de X_1 sobre X_4 vendría dado por: $p_{41} + p_{21} p_{42} + p_{31} p_{43} + p_{21} p_{32} p_{43}$.

Figura 2.5. Representación gráfica de un modelo causal hipotético.



La interpretación de los coeficientes path (p_{ij}) ha sido fuente de cierta confusión (Asher, 1976). No obstante, parece haber cierto acuerdo en afirmar que p_{ij}^2 representa la proporción de la varianza de una variable dependiente i directamente explicada por una variable j que ejerce sobre aquélla un efecto directo. Como señala

Capítulo 2.

Asher (1976), parece que la interpretación de p_{ij}^2 es análoga a la de r^2 , pero no es así, pues p_{ij}^2 hace referencia a la varianza directamente explicada. Recurriendo a nuestro modelo de la figura 2.4, se observa que p_{53}^2 representa la proporción de varianza de X_5 directamente atribuible a X_3 , pero no representa la varianza total de X_5 explicada por X_3 , pues hay una proporción de la varianza de X_5 que X_3 y X_4 explican conjuntamente.

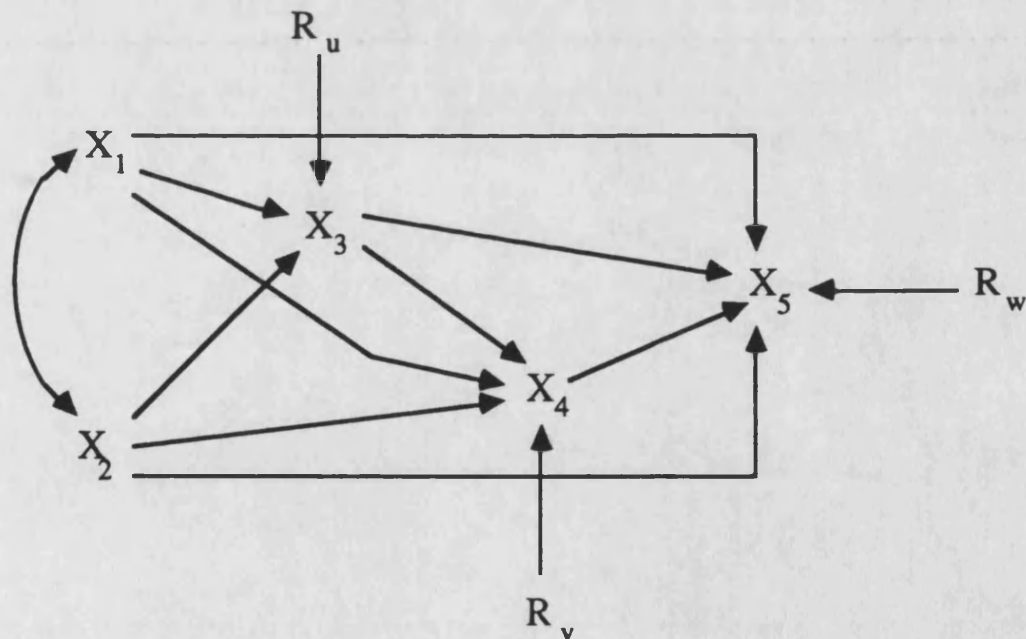
2.4.1.4. Evaluación de un modelo causal.

En la evaluación de un modelo causal hipotético pueden distinguirse dos momentos o perspectivas: una de carácter analítico, pues interesa constatar si los coeficientes que estiman los efectos directos propuestos son estadísticamente significativos; y otra de carácter global que permite comprobar si el modelo se ajusta suficientemente a los datos observados (Kemery, Bedeian y Sauser, 1987). La evaluación de los efectos hipotetizados se resuelve a través de los estadísticos t que se calculan para cada coeficiente y la probabilidad asociada a los mismos. Para evaluar la suficiencia o bondad de ajuste del modelo existen varios procedimientos. Uno de ellos es la reproducción de la matriz de correlaciones observadas entre las variables del modelo a partir de los coeficientes path calculados: aquéllos que estiman efectos directos (coeficientes path simples), y aquéllos que estiman efectos indirectos (coeficientes path compuestos). "Si el modelo fue especificado correctamente, entonces (excepto cuando el error de medida y de muestreo son relevantes) las correlaciones empíricas entre dos variables cualesquiera debería ser igual numéricamente a la suma de los coeficientes path simples y compuestos que unen las dos variables. Si la igualdad no se mantiene, esto sugiere que el modelo no ha sido correctamente especificado y debe ser revisado" (Asher, 1976). Este procedimiento se basa en la posibilidad de "descomponer la correlación entre dos variables incluídas en el modelo en una suma de coeficientes path simples y compuestos, siendo algunos de estos últimos indicadores de efectos indirectos y otros no [indicadores de efectos espúreos]" (Asher, 1976). No obstante, hay que considerar

Capítulo 2.

que si el modelo incluye todos los nexos causales posibles entre las variables y no se ha omitido ninguno de ellos hipotetizando que se trata de un efecto nulo, entonces la reproducción de las correlaciones "no sirve como un test del modelo ya que la relación entre la correlación empírica y la suma de coeficientes path simples y compuestos en esa situación es una identidad matemática" (Asher, 1976). Un modelo en el que se incluyen todos los nexos causales posibles se denomina completo o general (ver figura 2.6); y recibe el nombre de restringido aquel modelo en el que se hipotetiza que uno o más de los posibles nexos causales entre las variables son nulos. El modelo representado en la figura 2.4 es restringido, pues no se observa una flecha que vaya de X_1 a X_4 y X_5 , ni de X_2 a X_3 y X_5 . Se hipotetiza que p_{51} , p_{41} , p_{52} y p_{32} son iguales a cero.

Figura 2.6. Modelo causal completo.



Para evaluar la suficiencia de ajuste del modelo puede también recurrirse a la obtención de determinados estadísticos y al desarrollo de ciertos tests. Uno de éstos es el test χ^2 para grandes muestras (L) de Kim y Kohout (1975), que, como señalamos en el capítulo anterior, compara la cantidad de varianza no explicada por

Capítulo 2.

el modelo propuesto, especificado, o restringido, con la varianza no explicada por el modelo completo (Jackson, 1983). Kim y Kohout (1975) indican que "usando el modelo general [completo] como referencia, la suficiencia de un modelo restringido puede ser evaluada por el test χ^2 para grandes muestras

$$L = N \sum_{i=1}^n \log \left(\frac{(1 - R_{ri}^2) / d_{ri}}{(1 - R_{fi}^2) / d_{fi}} \right)$$

donde n es el número de variables endógenas en el modelo, R_{fi} es la correlación entre una variable dependiente i y todos los predictores con orden causal mayor en el modelo general, R_{ri} es la correlación entre la misma variable dependiente y el conjunto restringido de predictores con coeficientes path directos sobre la variable dependiente, d_{ri} y d_{fi} son los grados de libertad asociados con las sumas de cuadrados residuales de cada ecuación de regresión -esto es, $(N-k-1)$, siendo k el número de variables independientes en la ecuación de regresión-, y N es el tamaño de la muestra. El número de grados de libertad apropiados para el test es igual a la suma de las restricciones impuestas", esto es, el número de coeficientes path simples igualados a cero en el modelo restringido. Hay que tener en cuenta que las correlaciones múltiples y las respectivas ecuaciones de regresión que entran en la fórmula de L son aquéllas referidas a variables sobre las que se ha eliminado algún efecto directo de variables antecedentes, ya que en los casos no afectados por este tipo de restricciones el cociente que se indica en la fórmula de L es 1, y su logaritmo cero.

El test L también indica "si la matriz de correlaciones reproducida por un determinado modelo es significativamente diferente de la matriz de correlaciones observada" (Hays y White, 1987). Valores no significativos de L indican que el modelo completo y el restringido explican cantidades similares de varianza, y, además, que el último se ajusta bien a los datos observados,

Capítulo 2.

ofreciendo una representación adecuada de los mismos (Jackson, 1983; Hays y White, 1987).

Otro procedimiento para evaluar la suficiencia de ajuste de los modelos causales restringidos es el sugerido por Specht (1975) en base al concepto del coeficiente de correlación múltiple generalizado. La comprensión del significado de este coeficiente puede iniciarse a partir de una definición algebraica del coeficiente de correlación múltiple. Siguiendo a Specht (1975), imaginemos un modelo causal con dos variables en el que se hipotetiza que x tiene un efecto sobre y , y donde $y = bx + u$. Bajo la hipótesis nula, se afirmaría que el coeficiente de regresión b es cero, lo cual implica que la correlación o covarianza entre x e y también es cero. Si ello fuera así, bajo H_0 la matriz de covarianza poblacional tendría la forma

$$\Sigma_0 = \begin{bmatrix} \sigma_x^2 & 0 \\ 0 & \sigma_y^2 \end{bmatrix}$$

Bajo la hipótesis alternativa H_1 , se especifica que x tiene un efecto sobre y , es decir, que el coeficiente b no es nulo, y consecuentemente tampoco lo son la covarianza y la correlación entre ambas variables. Bajo la citada hipótesis, y según el modelo causal en cuestión, la matriz de covarianza sería

$$\Sigma_1 = \begin{bmatrix} \sigma_x^2 & \sigma_{xy} \\ \sigma_{xy} & \sigma_y^2 \end{bmatrix}$$

Si representamos por Δ_0 y Δ_1 los determinantes de las matrices Σ_0 y Σ_1 puede demostrarse que

$$1 - \frac{\Delta_1}{\Delta_0} = 1 - \frac{\sigma_x^2 \sigma_y^2 - \sigma_{xy}^2}{\sigma_x^2 \sigma_y^2} = 1 - 1 + \frac{\sigma_{xy}^2}{\sigma_x^2 \sigma_y^2}$$

Capítulo 2.

y puesto que

$$\rho_{xy} = \frac{\sigma_{xy}}{\sigma_x \sigma_y}$$

tenemos que

$$1 - \frac{\Delta_1}{\Delta_0} = \rho_{xy}^2 \quad (1)$$

Igualmente, considerando dos o más variables independientes con un supuesto efecto sobre una misma variable dependiente puede demostrarse que

$$R^2_{y, x_1, x_2, \dots, x_k} = 1 - \frac{\Delta_1}{\Delta_0}$$

Como se sabe una interpretación usual de R^2 es que representa la proporción de la varianza de la variable dependiente explicada por las variables independientes. Ello puede representarse de la siguiente forma

$$R^2 = \frac{\text{varianza explicada}}{\text{varianza total}} = 1 - \frac{\text{varianza no explicada}}{\text{varianza total}} \quad (2)$$

Considerando la fórmulas (1) y (2), el cociente entre los determinantes Δ_1 y Δ_0 podría interpretarse como

$$\frac{\Delta_1}{\Delta_0} = \frac{\text{varianza no explicada}}{\text{varianza total}}$$

Sin embargo, Δ_0 no es igual a la varianza total de la variable dependiente, esto es, $\Delta_0 \neq \sigma_y^2$, ya que $\Delta_0 = \sigma_y^2 \cdot \Delta_x$, donde Δ_x es el determinante de la matriz de varianza-covarianza que configuran las variables independientes. Por tanto, la anterior interpretación no puede sostenerse. Wilks (1932) abre un camino a una interpretación

Capítulo 2.

alternativa del coeficiente de correlación múltiple al cuadrado. El citado autor define al determinante de una matriz de varianza-covarianza como la varianza generalizada (Specht, 1975). Desde esta perspectiva, Δ_0 representa la varianza generalizada del sistema de variables que el modelo causal especificado bajo H_1 pretende explicar; y Δ_1 , la varianza generalizada no explicada por el modelo. En nuestro ejemplo bivariado, el modelo causal propuesto es completo, pues incluye todos los nexos causales unidireccionales posibles teniendo en cuenta el orden causal establecido. En general pues, y para cualquier sistema de variables causalmente relacionadas, Δ_1 representa la varianza generalizada no explicada por un modelo causal completo. Consecuentemente la diferencia entre Δ_0 y Δ_1 representa la varianza generalizada del sistema de variables que es explicada por el modelo causal completo, y considerando que

$$R_m^2 = 1 - \frac{\Delta_1}{\Delta_0} = \frac{\Delta_0 - \Delta_1}{\Delta_0}$$

R_m^2 , el coeficiente de correlación múltiple generalizado, indica la proporción de varianza generalizada del sistema que es explicada por el modelo causal completo. R_m^2 se puede calcular utilizando técnicas de regresión múltiple mediante la siguiente expresión:

$$R_m^2 = 1 - (1 - R_1^2) \cdot (1 - R_2^2) \cdot \dots \cdot (1 - R_p^2)$$

donde R_i^2 es el coeficiente de correlación múltiple al cuadrado entre una variable i y todos sus antecedentes en un modelo recursivo completo (Specht, 1975). Su significación estadística puede determinarse a través del estadístico

$$W = -(N - d) \cdot \log_e(1 - R_m^2)$$

que con muestras grandes tiene una distribución aproximada a χ^2 con d grados de libertad, donde N es el tamaño de la muestra y

Capítulo 2.

$d=qp+p(p-1)/2$, siendo q el número de variables exógenas y p el número de variables endógenas (Specht, 1975).

No obstante, cabe recordar que a fin de lograr teorías parsimoniosas los científicos sociales raramente trabajan con modelo causales completos; es más frecuente que intenten contrastar modelos causales restringidos, donde se hipotetiza que algunos de los posibles nexos causales entre las variables son nulos. En estos casos, Δ_2 es el determinante de la matriz de varianza-covarianza que define el modelo causal restringido, y M , el coeficiente de bondad de ajuste del modelo, puede expresarse, paralelamente a R_m^2 , a través del siguiente cociente

$$M = 1 - \frac{\Delta_2}{\Delta_0}$$

M indica la proporción de varianza generalizada del sistema explicada por el modelo restringido; esto es, la proporción de varianza conjunta entre las variables dependientes que explica el modelo (Specht, 1975). M puede calcularse utilizando técnicas de regresión múltiple a través de

$$M = 1 - (1 - R_1^2) \cdot (1 - R_2^2) \cdot \dots \cdot (1 - R_p^2)$$

donde R_i^2 es el coeficiente de correlación múltiple al cuadrado entre una variable i y las variables en el modelo que tienen un efecto directo sobre aquélla. La significación estadística de M puede determinarse a partir del estadístico W reseñado anteriormente. En este caso,

$$W = -(N - d) \cdot \log_e(1 - M)$$

donde d es el número de efectos o coeficientes path no nulos que considera el modelo (Specht, 1975).

Capítulo 2.

Según el citado investigador, una medida de la bondad de ajuste de un modelo restringido es dada por

$$Q = \frac{1 - R_m^2}{1 - M}$$

Si el modelo reproduce con total exactitud la matriz de correlaciones observada, Q será igual a 1. Por otro lado, al tiempo que Q se aproxime a cero, el ajuste del modelo será cada vez peor.

La significación estadística de Q puede ser determinada mediante el estadístico W ,

$$W = -(N - d) \cdot \log_e Q$$

donde W se distribuye aproximadamente como χ^2 con d grados de libertad, siendo d el número de coeficientes path directos que se hipotetiza que son iguales a cero. Si el modelo restringido propuesto puede reproducir la matriz de correlaciones observadas, W no será estadísticamente significativo. El test de significación estadística de Q también permite comprobar si se han cometido errores de especificación interna a la hora de definir el modelo causal (Specht, 1975). Este tipo de errores alude a la inclusión en el modelo de un efecto que no debía haberse incluido o a la omisión de un efecto que debía haberse considerado. La significación estadística de W indica que se han cometido errores de especificación interna.

Por otra parte, los errores de especificación externa denotan que alguna/s variable/s exógena/s debería/n haber sido incluida/s en el modelo. Si se incluye una variable exógena relevante en el modelo es lógico pensar que el valor de R_m^2 aumentará. Para contrastar la hipótesis de que la inclusión de nuevas variables exógenas en el modelo incrementa su poder explicativo, Specht (1975) propone el cálculo del estadístico

Capítulo 2.

$$W = -(N - d) \cdot \log_e \frac{1 - R_m^{2*}}{1 - R_m^2}$$

donde $d = p + q_1$, siendo p el número de variables endógenas, q_1 el número de variables exógenas que se han añadido al modelo, R_m^{2*} el coeficiente de correlación múltiple generalizado para el modelo que incluye las nuevas variables, y R_m^2 el coeficiente de correlación múltiple generalizado del modelo inicial. Si W resulta significativo, la hipótesis nula de que las nuevas variables exógenas no contribuyen a la varianza de las variables exógenas puede rechazarse. En el caso de que se quiera comprobar si la eliminación de una variable exógena inicialmente incluida en el modelo introduce errores de especificación externa, q_1 sería el número de variables exógenas que se han eliminado, R_m^{2*} corresponde al modelo inicial que contiene una variable más, y R_m^2 al modelo del cual se ha eliminado la mencionada variable. Generalizando, puede señalarse que R_m^{2*} siempre se refiere al modelo con mayor número de variables exógenas.

La lógica y expresiones expuestas en el párrafo anterior son muy similares a las que se siguen para comparar dos modelos restringidos a fin de determinar cuál de los dos ofrece un mejor ajuste. El estadístico que propone Specht (1975) para tal propósito es

$$U = \frac{1 - M_1}{1 - M_2}$$

donde M_1 es el coeficiente de bondad de ajuste del modelo que incluye mayor número de efectos o coeficientes path a estimar. Para desarrollar la comparación es necesario que el número de coeficientes estimados por los dos modelos sea distinto. La significación estadística de U puede determinarse a través de

Capítulo 2.

$$W = -(N - d) \cdot \log_e U$$

que se distribuye aproximadamente como χ^2 , con d grados de libertad, donde d es igual a la diferencia absoluta entre los números de coeficientes path estimados en cada uno de los dos modelos. Si W resulta significativo, el modelo 2 puede rechazarse en favor del modelo 1.

Specht (1975) indica que las pruebas de significación estadística que propone son conservadoras, señalando que "resultados razonables se obtienen para muestras mayores que $5r$ donde r es el número total de variables en el modelo" (Specht, 1975).

Como puede observarse, los tests que proponen Kim y Kohout (1975) y Specht (1975) para evaluar la bondad de ajuste de los modelos causales recursivos tienen en común que ambos comparan la cantidad de varianza no explicada por el modelo propuesto, especificado, o restringido, con la varianza no explicada por el modelo completo (Jackson, 1983; Kemery, Benson y Sauser, 1987). Cuando el modelo especificado incluye todos los nexos unidireccionales posibles, teniendo en cuenta el orden causal establecido, ambos modelos, el especificado y el completo, coinciden, por lo que L y W serán igual a cero, indicando siempre que el modelo se ajusta a los datos observados, lo cual imposibilita su falsación (Martínez Arias, 1985). Esta es una característica de los modelos exactamente identificados, en los que el número de parámetros a estimar coincide con el número de ecuaciones estructurales que pueden definirse.

Hemos comprobado que el "path-analysis" permite al investigador obtener estimaciones de los efectos directos e indirectos que unas variables tienen sobre otras, y que también es posible evaluar la suficiencia de ajuste del modelo propuesto considerado éste globalmente. Según Asher (1976), una de las

Capítulo 2.

ventajas que ofrece el "path-analysis" es que permite no sólo medir los efectos directos e indirectos mencionados, sino además comparar su magnitud. Frente al análisis de regresión, "el 'path-analysis' es superior ... ya que permite ir más allá de la estimación de los efectos directos, el resultado básico de la regresión. Además, el 'path-analysis' permite examinar los procesos causales que subyacen a las relaciones observadas y estimar la importancia relativa de las vías de influencia" (Asher, 1976).

A pesar de estas ventajas que presenta el "path-analysis", los resultados que ofrece deben ser interpretados con ciertas precauciones. Como señalamos anteriormente, un conjunto de variables puede tomar diversas configuraciones relacionales (Young, 1977). Si un modelo propuesto es consistente con los datos obtenidos, ello no indica apoyo inequívoco al mismo, pues otras configuraciones posibles -otros modelos que contengan las mismas variables- pueden mostrar niveles de ajuste adecuados a los datos (Kemery et al., 1985). Como sugiere Young (1977), sólo la elaboración de modelos basados en teorías y resultados de investigación contrastados puede contribuir a disipar las preocupaciones que pueda originar esta cuestión. Por otra parte, cuando en un modelo no se incluyen todos los antecedentes relevantes de las variables endógenas consideradas pueden obtenerse estimaciones sesgadas de los coeficientes que estiman los efectos de unas variables sobre otras, llevando quizás a una sobreestimación de algunos coeficientes (James, Mulaik y Brett, 1982; Kemery, Benson y Sauser, 1987). En el presente trabajo, limitaciones prácticas han limitado el número de variables medidas, así que los resultados que se ofrecen deberán ser interpretados considerando este problema potencial.

Con todo, el "path-analysis" es una técnica muy útil para estudiar modelos causales multivariados dentro del marco de la investigación de carácter correlacional.

Capítulo 2.

2.5. VARIABLES CONSIDERADAS EN EL ESTUDIO.

Atendiendo a las hipótesis formuladas y a la necesidad de realizar una descripción de la muestra de estudio empleada, hemos considerado en nuestro trabajo diversas variables de carácter demográfico, organizacional, psicológico, y referidas a los conjuntos de rol.

2.5.1. Variables demográficas.

Las variables demográficas consideradas con fines descriptivos han sido el sexo, la edad y el nivel de estudios de las personas focales que componen nuestra muestra.

2.5.2. Variables organizacionales.

Estas variables aluden a diversos aspectos laborales y organizacionales que caracterizan el puesto de trabajo que las personas focales ocupan en sus respectivas organizaciones. Todas las variables consideradas en esta categoría han sido utilizadas con el propósito de completar la descripción de la muestra. Además, el nivel jerárquico es una de las variables incluídas en el modelo causal hipotetizado. Entre las variables organizacionales hallamos:

- el nivel de contratación: hace referencia a la situación laboral de las personas focales y a su estabilidad en el puesto de trabajo que ocupan, dependiendo del tiempo por el que han sido contratados interinamente en sus respectivas organizaciones o su integración en la plantilla fija de empleados. En función de esta variable se ha obtenido una distribución de la muestra en diferentes niveles de contratación que varían entre la contratación por un periodo de seis meses o inferior, y la contratación por más de dos años o situación laboral de fijo en la plantilla.

- la remuneración mensual percibida: alude a los ingresos brutos percibidos por las personas focales por el trabajo que

Capítulo 2.

desempeñan. Las categorías definidas en esta variable oscilan entre menos de 25.000 pts. a más de 250.000 pts.

- **el tipo de jornada laboral:** permite una clasificación de las personas focales en base a la distribución del tiempo que dedican su empleo. Las categorías consideradas son: a) jornada partida fija, b) jornada intensiva fija, y c) horario flexible y/o irregular.

- **la antigüedad en el puesto de trabajo:** esta variable hace referencia al tiempo que las personas focales han permanecido como empleados de sus respectivas organizaciones hasta el momento en el que se realizó la recogida de datos de nuestra investigación. Permite distribuir a los sujetos que componen nuestra muestra en diversas categorías que comprenden a aquéllos que llevan trabajando en su organización menos de un mes, entre un mes y un año, entre uno y dos años, entre dos y cinco años, entre cinco y diez años, y, por último, más de diez años.

- **la categoría laboral asociada al trabajo que se realiza:** esta variable permite clasificar a las personas focales que componen nuestra muestra en alguna de las siguientes categorías definidas: 1) ordenanzas y botones; 2) auxiliares administrativos; 3) oficiales de segunda; 4) oficiales de primera y oficiales superiores; 5) jefes de sexta; 6) jefes de quinta; 7) jefes de cuarta; 8) jefes de tercera; y 9) jefes de segunda y primera.

- **el nivel jerárquico:** alude a la categoría jerárquica asociada al puesto de trabajo que las personas focales ocupan en sus respectivas organizaciones. Permite clasificar a los sujetos que componen nuestra muestra en alguno de los siguientes grupos: 1) empleado o trabajador; 2) supervisor o capataz; 3) mando intermedio; 4) directivo; y 5) alto directivo.

Capítulo 2.

2.5.3. Variables referidas al conjunto de rol.

Todas las variables incluídas en este grupo aparecen en el modelo causal propuesto. Entre ellas cabe distinguir dos subgrupos: a) las de carácter relacional; y b) las de carácter estructural.

a) variables de carácter relacional:

- **poder de la persona focal sobre su conjunto de rol:** esta variable se refiere al poder promedio que cada una de las personas focales que componen la muestra de estudio perciben que tienen sobre sus respectivos conjuntos de rol.

b) variables de carácter estructural:

- **tamaño del conjunto de rol:** referida al número de personas y/o grupos que son identificados por la persona focal como unidades que emiten demandas y expectativas relevantes para el desempeño de su rol.

- **limitroicidad organizacional, departamental y jerárquica:** estas tres variables aluden a cuán limítrofe organizacional, departamental y jerárquicamente es el rol que desempeña una persona focal en función de la composición de su conjunto de rol.

- **proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquélla o que no desempeñan ningún trabajo remunerado.** (En adelante nos referiremos de manera abreviada a esta variable como proporción de miembros externos*).

Capítulo 2.

2.5.4. Variables psicológicas.

Las variables de carácter psicológico consideradas en nuestro estudio aparecen todas ellas en el modelo causal que proponemos. Entre las mismas encontramos:

- **el conflicto de rol:** conceptualizado como la percepción subjetiva por parte de las personas focales de expectativas incompatibles e/o imposibles de satisfacer simultáneamente, según sus respuestas al Cuestionario de Conflicto de Rol (Peiró et al., 1987a).

- **la ambigüedad de rol:** considerada como la percepción subjetiva por parte de las personas focales de falta de información y/o información confusa acerca de su rol, según sus respuestas al Cuestionario General de Ambigüedad de Rol (Peiró et al., 1987b).

- **la satisfacción laboral:** representa el grado de satisfacción asociado al desempeño de rol de las personas focales, según sus respuestas al Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1987).

- **la tensión laboral:** esta variable hace referencia al nivel de tensión o ansiedad que las personas focales perciben asociado al desempeño de su rol.

- **la propensión al abandono:** que nos remite al deseo que declaran las personas focales de abandonar su trabajo y/o la organización a la que pertenecen en favor de otros diferentes.

2.6. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA.

Los instrumentos de medida utilizados en el presente trabajo son cuestionarios de autoinforme pertenecientes a la "Batería R", compuesta por un total de 238 items, y elaborada por el equipo de investigación que dirige el Prof. José M^a. Peiró en la Universidad de

Capítulo 2.

Valencia. En el presente apartado, vamos a presentar los mencionados cuestionarios, ofreciendo en un apéndice al final del capítulo una versión completa de la "Batería R".

La "Batería R" incluye los siguientes seis cuestionarios:

1. Cuestionario PF-4. Contiene items que ofrecen información acerca de: las las características demográficas de la persona focal, una autodescripción de su personalidad, las prestaciones que recibe de la organización a la que pertenece, aspectos relativos al desarrollo de su carrera, y algunos correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol.

En el marco de nuestro trabajo, el Cuestionario PF-4 nos ha permitido obtener información sobre las características descriptivas de la muestra de personas focales objeto de estudio (sexo, edad, nivel de formación), y sobre las características del puesto de trabajo que ocupan en sus respectivas organizaciones (nivel jerárquico, remuneración, contratación, etc.). El Cuestionario PF-4 también ofrece medidas breves de la tensión asociada al desempeño del rol, y de la propensión al abandono, hipotéticos correlatos del conflicto y la ambigüedad.

La tensión asociada al desempeño del rol se midió mediante una pregunta directa (ítem 38) que se contesta empleando una escala de respuestas cuyas posibles alternativas oscilan desde 1 (nada) a 4 (mucho). La propensión al abandono fue medida a través de dos preguntas del PF-4 (items 34 y 35) que permiten obtener una escala transformada cuyas categorías son: 1) no dejaría ni la organización ni el trabajo actual; 2) dejaría o la organización o el trabajo actual; y 3) dejaría la organización y el trabajo actual.

2. Cuestionario CR-4. Este cuestionario es un instrumento que permite estudiar: a) la configuración de los conjuntos de rol, y b) las relaciones e interacciones que se desarrollan entre la persona focal y sus emisores. Ha sido utilizado para estudiar la dinámica del

Capítulo 2.

poder en los conjuntos de rol (Meliá y Peiró, 1984, 1985), y para medir el apoyo social que la persona focal recibe de sus emisores (Peiró et al., 1986).

La primera parte del cuestionario está formada por diez items cuya finalidad es obtener una lista lo más completa posible de los miembros que configuran el conjunto de rol de la persona focal autoinformante. Cuando ésta ha definido y completado tal lista, responde a continuación a una serie de preguntas que se formulan sobre cada uno de los miembros de su conjunto de rol que ha identificado. Estas preguntas permiten obtener información acerca de aspectos estructurales y relacionales de los conjuntos de rol, así como de aspectos relativos al rol que desempeña la persona focal.

El Cuestionario CR-4 nos ha permitido obtener información acerca del tamaño de los conjuntos de rol de las personas focales que configuran nuestra muestra, del poder promedio que éstas tienen sobre sus respectivos conjuntos de rol, de la limitroquidad organizacional, departamental y jerárquica que presentan sus roles, y de la proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquélla o que no desempeñan ningún trabajo remunerado. El tamaño de los conjuntos de rol ha sido cuantificado determinando el número de emisores de rol identificados por las respectivas personas focales, teniendo en cuenta que un grupo puede ser considerado como un emisor unitario. El poder promedio de la persona focal sobre su conjunto de rol ha sido obtenido mediante los items 65 y 84, que hacen referencia respectivamente a la capacidad de influencia de la persona focal sobre los miembros de su conjunto de rol pertenecientes a su organización, y al nivel de dependencia respecto a la persona focal que muestran los miembros del conjunto de rol que pertenecen a la misma organización que la persona focal, y aquéllos que trabajan en organizaciones relacionadas. Ambos items se responden utilizando una escala de cuatro puntos en la que la alternativa 1) indica ausencia de poder de la persona focal, y 4)

Capítulo 2.

mucho poder de la persona focal. Para cada persona focal, y para cada uno de los dos items, se obtuvo una puntuación consistente en una media promediada por el número de miembros del conjunto de rol a considerar en cada caso según indique el ítem. A continuación, y para cada persona focal, se sumaron los valores promediados obtenidos en los items 65 y 84, dividiéndose la suma por dos.

Las tres variables que aluden a la limitroicidad fueron medidas siguiendo el procedimiento propuesto por Meliá (1986), basado en la ubicación de los miembros del conjunto de rol respecto a la persona focal en función de los límites organizacionales que los separan. Tal ubicación ha sido determinada a partir de los items 63, 64 y 75. La limitroicidad externa fue operacionalizada como la proporción de miembros del conjunto de rol que trabajan en organizaciones relacionadas con la organización a la que pertenece la persona focal. El supuesto implícito es que cuanto mayor sea esa proporción en mayor medida la persona focal estará implicada en contactos con agentes externos a la organización, actuando como representante de la misma y como transmisor de información entre ésta y su medio ambiente, características que, según Adams (1980), afectan a los roles organizacionalmente limítrofes. De un modo análogo, la limitroicidad departamental ha sido obtenida calculando para cada persona focal la proporción de miembros de su conjunto de rol que trabajan en otros departamentos distintos al suyo; y la limitroicidad jerárquica, hallando la proporción de miembros del conjunto de rol que ocupan posiciones jerárquicas distintas a la que ocupa la persona focal. En ambos casos, se tomó como total el número de miembros del conjunto de rol que trabajan en su misma organización. Y el supuesto implícito es similar al expuesto en relación a la limitroicidad organizacional: brevemente, cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol pertenecientes a 1. otros departamentos, 2. otros niveles jerárquicos, en mayor medida la persona focal estará implicada en contactos con ellos, quizás realizando una labor de nexo, y probablemente más próxima se hallará en relación al límite que define 1. su departamento, 2. su

Capítulo 2.

nivel jerárquico, frente a otros 1. departamentos, 2. niveles jerárquicos.

El ítem 63 nos permitió determinar para cada persona focal la proporción de miembros de su conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquélla o que no desempeñan ningún trabajo remunerado.

Ahora que hemos indicado cómo hemos operacionalizado esta última variable y los tres tipos de limitocidad considerados, conviene hacer un breve comentario sobre el uso de proporciones en estudios correlacionales. Cohen y Cohen (1983) recomiendan que en el marco de estudios de este tipo las proporciones sean sometidas a una transformación no lineal. Algunas razones que justifican esta sugerencia son, según los citados autores, las siguientes:

- "cuando una proporción es correlacionada con otra variable o con otra proporción, la correlación resultante depende tanto del denominador como del numerador" de la/s proporción/es, lo cual puede dar lugar a correlaciones espúreas. "Las correlaciones entre proporciones dependen, en parte, de las correlaciones entre todos los numeradores y todos los denominadores implicados, de modo que $r_{(y/z)x}$ es una función de r_{yz} y de r_{yx} , y $r_{(y/z)(x/w)}$ depende de r_{yw} y de r_{xz} así como de las cuatro restantes correlaciones" (Cohen y Cohen, 1983); y

- "la unidad de medida para las proporciones casi nunca es constante a lo largo de la escala" (Cohen y Cohen, 1983), lo cual representa una seria amenaza para el supuesto de la linealidad.

Según Cohen y Cohen (1983), estas razones son suficientemente importantes para recurrir a alguna transformación lineal de las proporciones que linealice sus relaciones con otras variables.

Capítulo 2.

Siguiendo estas recomendaciones, y teniendo en cuenta que las variables a las que nos hemos referido van a ser utilizadas en análisis correlacionales y de regresión, hemos procedido a transformar las proporciones obtenidas. Tres transformaciones no lineales de las proporciones son "particularmente útiles a fin de linearizar las relaciones" (Cohen y Cohen, 1983): 1. la transformación arcoseno, angular o "angit", 2. la transformación normalizadora de las proporciones, "probit", o "normit", y 3. la transformación logarítmica o "logit". Entre las tres, hemos escogido la transformación arcoseno ya que es la más común y la que suele aparecer en "los textos orientados hacia las ciencias de la conducta" (Cohen y Cohen, 1983). Se efectúa aplicando la siguiente fórmula:

$$A = 2 \text{ arcoseno } \sqrt{p}$$

donde p es la proporción que se desea transformar.

3. Cuestionario VO-4. Constituye una breve fuente de obtención de datos acerca de la organización a la que pertenece la persona focal que responde al cuestionario. Por ello, no puede considerarse un cuestionario suficiente cuando el objeto de estudio son las características estructurales y contextuales de las organizaciones.

4. Cuestionario CC-4. Está compuesto por 17 items (números 93 a 96, y 120 a 132) que se responden utilizando una escala de respuesta cuyos valores oscilan entre 1 (en general, indicando escaso o nulo conflicto) y 4 (en general, indicando mucho conflicto). Su finalidad es medir el conflicto de rol que percibe en su ambiente la persona focal. En su presentación, incluye una escala adicional de 23 items que pretende describir la personalidad que según la persona focal requiere el rol que desempeña en la actualidad. El CC-4 ha sido presentado y descrito en trabajos anteriores (Peiró, Meliá, Zacarés y González-Romá, 1987). La medida de conflicto de rol total utilizada en el presente trabajo se obtuvo a

Capítulo 2.

partir de este cuestionario, sumando y promediando por el número de ítems las respuestas ofrecidas a cada uno de ellos.

5. **Cuestionario A-4.** El Cuestionario A-4 incluye 24 ítems (del 133 al 156) elaborados con el objetivo de medir la ambigüedad de rol que la persona focal percibe en su ambiente. En trabajos previos ya fue presentado y descrito (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987). La medida de ambigüedad de rol total utilizada en el presente trabajo se obtuvo a partir del Cuestionario A-4, sumando y promediando las respuestas dadas ante cada ítem.

6. **Cuestionario S-3.** Contiene 82 ítems cuya finalidad es ofrecer una media general de la satisfacción laboral. Esta forma original ha constituido un valioso punto de partida para el desarrollo de versiones reducidas con similares propiedades psicométricas. En el presente trabajo, hemos utilizado para medir la satisfacción laboral una de tales versiones reducidas: la denominada S20/23, compuesta por 23 ítems del S-3 original (Meliá y Peiró, 1987). Tales ítems son los que enumeramos a continuación: 158, 160, 161, 162, 170, 178, 179, 180, 181, 186, 200, 207, 217, 220, 221, 222, 223, 223, 225, 227, 228, 230, y 238. La medida de satisfacción laboral general utilizada en nuestro estudio ha sido obtenida sumando y promediando las respuestas ofrecidas a cada uno de los ítems enumerados.

2.7. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS.

El carácter empírico de nuestro estudio planteó la necesidad de obtener una muestra de personas focales que nos informaran acerca de diversos aspectos relacionados con el desempeño de sus roles y sus respectivos conjuntos de rol. Para obtener tal muestra de estudio se emplearon dos procedimientos básicos. Por una parte, diversos colaboradores y miembros de nuestro equipo de investigación entregaron y recogieron personalmente cuestionarios cumplimentados por personas focales miembros formales de

Capítulo 2.

organizaciones laborales de carácter bancario. Por otra parte, se realizaron administraciones colectivas de la "Batería R" en determinadas organizaciones que fueron supervisadas por miembros del equipo de investigación. Algunas de estas sesiones colectivas tuvieron que ser fraccionadas, debido a la duración que suele conllevar la cumplimentación de la "Batería R" (entre 1 y 3 horas, dependiendo del nivel cultural) y a las restricciones horarias que impuso el funcionamiento de las organizaciones implicadas.

Unas primeras medidas para garantizar la sinceridad de las respuestas y su confiabilidad fueron: en primer lugar, administrar los cuestionarios a aquellas personas que de manera totalmente voluntaria manifestaron su deseo de colaborar en nuestra investigación tras una pequeña presentación de los objetivos de la misma; en segundo lugar, se garantizó el anonimato de todas las personas que contestaron la batería, así como el de los miembros de sus respectivos conjuntos de rol.

Las personas que componen nuestra muestra de estudio tuvieron que satisfacer el criterio de pertenencia como miembros formales a organizaciones laborales de carácter bancario. Tras finalizar el proceso de recogida de datos logramos reunir 126 baterías cumplimentadas y aptas para su tratamiento estadístico.

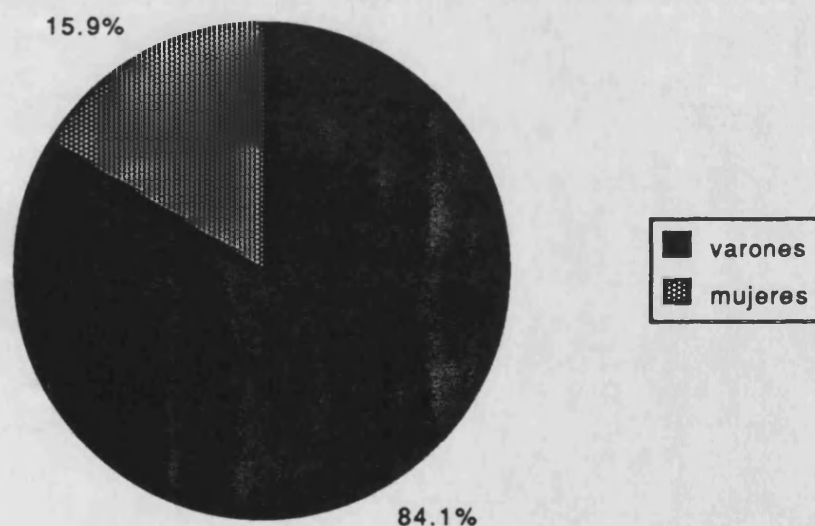
Los datos reportados fueron introducidos en un ordenador personal, y, previamente a su tratamiento, fueron sometidos a dos procesos de detección y corrección de errores: uno informático, y otro manual. Una vez superada esta fase se realizó el tratamiento estadístico de los datos, utilizando para ello el paquete estadístico SYSTAT (Wilkinson, 1986).

2.8. DESCRIPCION DE LA MUESTRA DE PERSONAS FOCALES.

Como se adelantó en el apartado anterior, la muestra de estudio empleada en el presente trabajo quedó compuesta por 126 personas focales que en el momento del pase de los cuestionarios trabajaban como miembros formales en organizaciones laborales dedicadas a actividades de carácter bancario. En el apartado en el que nos hallamos vamos a exponer y comentar algunas de las características demográficas y profesionales de la mencionada muestra.

Atendiendo al sexo de los sujetos, se constata que predominan los varones, pues este grupo representa el 84.1% de la muestra, mientras que el 15.9% son mujeres (tabla 2.1, gráfica 2.1).

Gráfica 2.1. Distribución de la muestra en función del sexo.



Capítulo 2.

TABLA 2.1. SEXO DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF(1)	SEXO
106	106	84.1	84.1	1	VARON
20	126	15.9	100.0	2	MUJER

Se trata de una muestra joven, ya que el 42.1% de los sujetos que la componen tienen edades inferiores o iguales a 31 años, y el 81.1% son menores de 41 años (tabla 2.2 y 2.3). La media de edad de la muestra es de algo más de 33 años.

TABLA 2.2. EDAD DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF(2)	EDAD
1	1	.8	.8	17	
1	2	.8	1.6	19	
1	3	.8	2.4	20	
3	6	2.4	4.8	21	
4	10	3.2	7.9	22	
6	16	4.8	12.7	23	
4	20	3.2	15.9	24	
4	24	3.2	19.0	25	
5	29	4.0	23.0	26	
1	30	.8	23.8	27	
11	41	8.7	32.5	28	
6	47	4.8	37.3	29	
6	53	4.8	42.1	30	
5	58	4.0	46.0	31	
6	64	4.8	50.8	32	
4	68	3.2	54.0	33	
8	76	6.3	60.3	34	
7	83	5.6	65.9	35	
2	85	1.6	67.5	36	
2	87	1.6	69.0	37	
5	92	4.0	73.0	38	
6	98	4.8	77.8	39	
4	102	3.2	81.0	40	
4	106	3.2	84.1	41	
4	110	3.2	87.3	42	
2	112	1.6	88.9	44	
1	113	.8	89.7	45	
3	116	2.4	92.1	46	
1	117	.8	92.9	47	
2	119	1.6	94.4	49	
1	120	.8	95.2	51	
1	121	.8	96.0	52	
1	122	.8	96.8	54	
1	123	.8	97.6	55	
2	125	1.6	99.2	57	
1	126	.8	100.0	60	

MEDIA= 33.492	DESVIACION TIPICA= 8.815	MEDIANA= 31	MODA=28
---------------	--------------------------	-------------	---------

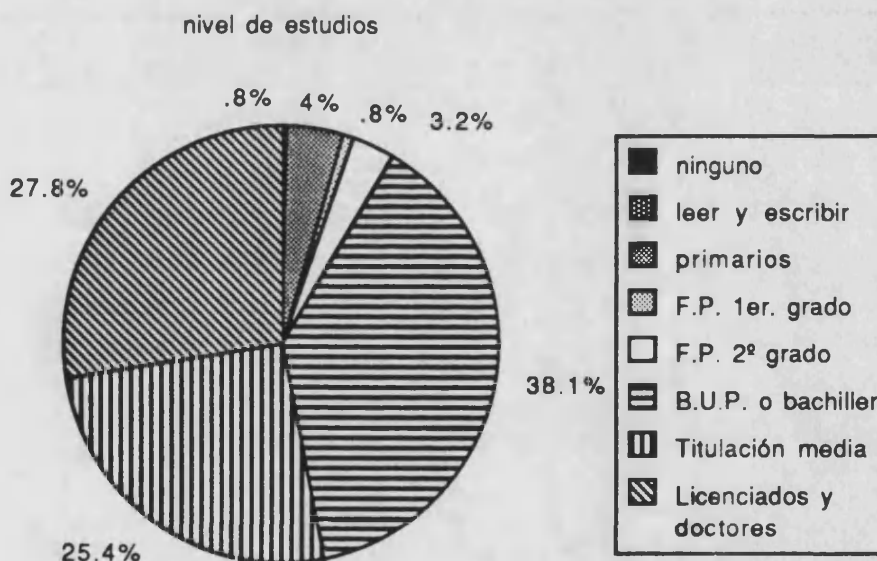
Capítulo 2.

TABLA 2.3. EDAD DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (2) EDAD
58	58	46.0	46.0	Menos de 32 años
44	102	35.0	81.0	Entre 32 y 40 años
24	126	29.0	100.0	Más de 40 años.

Un 53.2% tienen algún tipo de titulación universitaria (media o superior), y tan sólo un 4.8% tienen estudios primarios o ningún tipo de estudio (tabla 2.4, gráfica 2.2). Ello pone de manifiesto que se trata de un colectivo con un nivel de formación alto. La media del grupo a este respecto se sitúa en 6.603, entre las categorías de B.U.P. o Bachiller (6) y titulación universitaria media (7).

Gráfica 2.2. Distribución de la muestra en función del nivel de estudios.



Capítulo 2.

TABLA 2.4. NIVEL DE ESTUDIOS DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (6) NIVEL DE ESTUDIOS
1	1	.8	.8	1 NINGUNO
0	1	0	.8	2 SABER LEER Y ESCRIBIR
5	6	4.0	4.8	3 PRIMARIOS
1	7	.8	5.6	4 F.P. 1er. GRADO
4	11	3.2	8.7	5 F.P. 2º. GRADO
48	59	38.1	46.8	6 B.U.P. O BACHILLER
32	91	25.4	72.2	7 TITULACION MEDIA
35	126	27.8	100.0	8 LICENCIADOS Y DOCTORES
MEDIA= 6.603				DESVIACION TIPICA= 1.278
				MODA=6

El 95.2% de los sujetos de nuestra muestra están contratados por un periodo superior a los dos años o son fijos (tabla 2.5), lo que indica un buen nivel de estabilidad en el empleo.

TABLA 2.5. NIVEL DE CONTRATACION DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (6) NIVEL DE CONTRATACION
3	3	2.4	2.4	1 MAXIMO 6 MESES
3	6	2.4	4.8	2 DE 1 A 2 AÑOS
120	126	95.2	100.0	3 MAS DE 2 AÑOS Y FIJOS
MEDIA= 2.929				DESVIACION TIPICA= 0.339
				MODA=3

En cuanto a la remuneración mensual cabe destacar que el 68.5% perciben mensualmente una cantidad que oscila entre las 100.000 y las 250.000 pts. (tabla 2.6), situándose la media muy cercana a la categoría entre 100.001 y 150.000 pts. Todo ello parece indicar que se trata de una muestra de un nivel socio-económico medio-alto.

TABLA 2.6. REMUNERACION MENSUAL DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (9) REMUNERACION MENSUAL
2	2	1.6	1.6	NS/NC
0	2	1.6	1.6	1 MENOS DE 25.000 PTS.
1	3	.8	2.4	2 DE 25.001 A 35.000
4	7	3.2	5.6	3 DE 35.001 A 50.000
13	20	10.3	15.9	4 DE 50.001 A 75.000
14	34	11.1	27.0	5 DE 75.001 A 100.000
47	81	37.3	64.3	6 DE 100.001 A 150.000
38	119	30.2	94.4	7 DE 150.001 A 250.000
7	126	5.6	100.0	8 MAS DE 250.000
MEDIA= 5.968				DESVIACION TIPICA= 1.223
				MODA= 6

Capítulo 2.

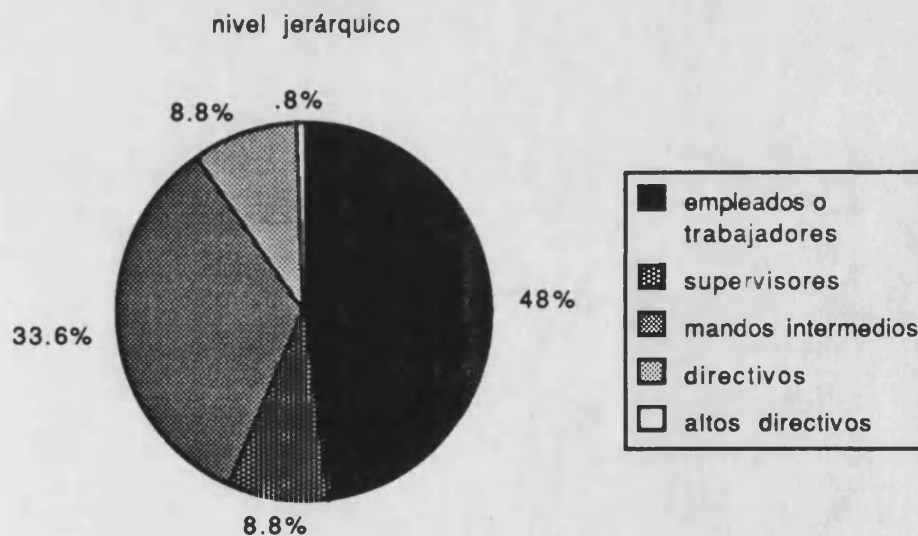
El 86.4% desarrollan de manera regular un tipo de jornada laboral de horario intensivo (tabla 2.7), como era usual en el sector empresarial bancario en el momento en que se desarrolló la recogida de datos.

TABLA 2.7. TIPO DE JORNADA LABORAL DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (10)	JORNADA LABORAL
1	1	.8	.8	NS/NC	
6	7	4.8	5.6	1	PARTIDA FIJA
108	115	85.7	91.3	2	INTENSIVA FIJA
11	126	8.7	100.0	3	FLEXIBLE Y/O IRREGULAR
MEDIA= 2.040 DESVIACION TIPICA= 0.368 MODA=2					

Referido al nivel jerárquico de las personas focales, se constata que en nuestra muestra predominan los trabajadores o empleados, que constituyen el 48%, y los mandos intermedios, que representan un 33.6% de la muestra total (tabla 2.8, gráfica 2.3). Asimismo, puede constatarse que un 52% presentan un nivel jerárquico superior al de empleado.

Gráfica 2.3. Distribución de la muestra en función del nivel jerárquico.



Capítulo 2.

TABLA 2.8. NIVEL JERARQUICO DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (23) NIVEL JERARQUICO
1	1	.8	.8	NS/NC
60	61	47.6	48.4	1 EMPLEADO O TRABAJADOR
11	72	8.7	57.1	2 SUPERVISOR O CAPATAZ
42	114	33.3	90.5	3 MANDO INTERMEDIO
11	125	8.7	99.2	4 DIRECTIVO
1	126	.8	100.0	5 ALTA DIRECCION
MEDIA= 2.056 DESVIACION TIPICA= 1.117 MODA=1				

El 94.4% de nuestra muestra tiene una antigüedad en el puesto superior a los 2 años (tabla 2.9), por lo que puede afirmarse que se trata, colectivamente, de una muestra de personas focales experimentadas en el desempeño de su rol.

TABLA 2.9. ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (25) ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO
0	0	0	0	1 MENOS DE 1 MES
4	4	3.2	3.2	2 ENTRE 1 MES Y 1 AÑO
3	7	2.4	5.6	3 ENTRE 1 Y 2 AÑOS
29	36	23.0	28.6	4 ENTRE 2 Y 5 AÑOS
29	65	23.0	51.6	5 ENTRE 5 Y 10 AÑOS
61	126	48.4	100.0	6 MAS DE 10 AÑOS
MEDIA= 5.111 DESVIACION TIPICA= 1.045 MODA=6				

Por último, en cuanto a la categoría laboral, se observa que el 31.2% son oficiales de primera y superiores, y un 27.2% jefes de quinta o de cuarta (tabla 2.10), porcentajes que se corresponden con los aportados respecto al nivel jerárquico.

Capítulo 2.

TABLA 2.10. CATEGORIA LABORAL DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (64) CATEGORIA LABORAL
1	1	.8	.8	NS/NC
5	6	4.0	4.8	1 ORDENANZAS Y BOTONES
21	27	16.7	21.4	2 AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
18	45	14.3	35.7	3 OFICIALES DE SEGUNDA
39	84	31.0	66.7	4 OFICLS. DE PRIMERA Y SUPERIORES
2	86	1.6	68.3	5 JEFES DE SEXTA
15	101	11.9	80.2	6 JEFES DE QUINTA
19	120	15.1	95.2	7 JEFES DE CUARTA
5	125	4.0	99.2	8 JEFES DE TERCERA
1	126	.8	100.0	9 JEFES DE SEGUNDA Y DE PRIMERA

MEDIA= 4.312	DESVIACION TIPICA= 1.953	MODA=4
--------------	--------------------------	--------

2.9. RESUMEN.

Uno de los propósitos fundamentales del presente capítulo ha sido exponer los objetivos que presiden nuestra investigación, presentar el modelo causal multivariado que proponemos, y definir las hipótesis de trabajo que se contrastarán empíricamente. El contenido de tales hipótesis determina en cierto modo el diseño de nuestra investigación, así como las variables más relevantes que vamos a considerar en el contexto de la misma.

Hemos intentado exponer de modo conciso los aspectos más relevantes de las técnicas estadísticas que van a ser empleadas para evaluar las hipótesis implicadas en el modelo causal hipotetizado. Esperamos que ello ayude al lector a comprender el origen de los resultados que vamos a manejar, así como su significado.

Tras determinar las variables consideradas en nuestro estudio, hemos presentado los instrumentos de medida empleados para su medición, lo cual nos ha permitido operacionalizar las variables que van a centrar nuestro interés a lo largo del presente trabajo. Por último, hemos explicado cómo se desarrolló el procedimiento de recogida de datos que nos permitió configurar la muestra de estudio empleada, muestra que hemos descrito en función de diversas variables demográficas y organizacionales.

Capítulo 2.

Después de haber revisado los trabajos e investigaciones que versan sobre la temática que se define en nuestros objetivos e hipótesis, y de haber indicado algunos de los aspectos metodológicos de nuestro estudio, estamos en condiciones de comenzar a presentar los resultados obtenidos.

Batería 'R'.

APENDICE.
BATERIA 'R'.

Batería 'R'.

Estimado colaborador:

La mayoría de las personas pasamos una gran parte de nuestro tiempo realizando un trabajo u otros tipos de tareas en organizaciones, tales como empresas, fábricas, hospitales, comercios, escuelas, etc. Por ello, nuestras condiciones de trabajo, nuestras relaciones con los compañeros, el trabajo mismo, y nuestras opiniones sobre él tienen gran importancia en nuestra vida.

La investigación de estos aspectos, y de las organizaciones en general, se vuelve así necesaria para la mejora de las relaciones humanas y para aumentar con ello la satisfacción personal, y la calidad de vida.

permite mejorar la calidad de la vida laboral de las personas. Su colaboración respondiendo este cuestionario permite realizar este tipo de estudios, por ello es muy valiosa.

En las páginas siguientes usted encontrará muchas preguntas relacionadas con todas estas cuestiones. Para su completa tranquilidad, el cuestionario es absolutamente anónimo y tampoco es necesario consignar el nombre de la organización o centro concreto en el que usted trabaja. Como es propio de la investigación de este tipo, sólo nos interesa poder obtener algunas conclusiones generales.

Por todo ello puede usted responder con toda sinceridad y confianza. Tenga en cuenta que es preferible carecer de un dato que poseer un dato falso. Hasta tal punto es imprescindible su sinceridad.

Gracias a colaboraciones desinteresadas como la de usted al rellenar este cuestionario es posible mejorar nuestro conocimiento de las organizaciones humanas, haciéndolas cada vez, precisamente eso, un poco más humanas.

Muchas gracias por su interés y su colaboración sincera.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas que usted encontrará en las páginas siguientes llevan delante un número de pregunta. Fíjese siempre en ese número y conteste en el lugar indicado con el mismo número en la hoja de respuestas que le adjuntamos. Todas las preguntas se contestan en la hoja de respuestas. Por favor, no escriba nada en este cuadernillo.

En algunas preguntas usted deberá escoger una alternativa entre un conjunto de respuestas posibles que nosotros le facilitamos. Cada alternativa lleva al lado un número. Escriba con claridad en la hoja de respuestas el número de la alternativa de respuesta que usted escoja. En general, tiene que escoger una y sólo una respuesta a cada pregunta. Veámoslo con un ejemplo:

EJEMPLO.

E-1. Si usted pudiera escoger qué tipo de prestación social preferiría que introdujera su empresa, ¿cuál elegiría?:

- 1.- Servicio de guardería para sus hijos.
- 2.- Residencia de verano para las vacaciones.
- 3.- Creación de un economato que ofreciera productos de alimentación, vestir y hogar más económicos.

Supongamos que usted deseara contestar la alternativa 3.- Creación de un economato. Para ello debería buscar en la hoja de respuestas la pregunta E-1, y escribir a su lado el número "3". Como este es un ejemplo resuleto si mira ahora la hoja de respuestas comprobará cómo ha sido contestada esta pregunta E-1.

Batería 'R'.

¿Ha comprendido bien? Si tiene alguna duda consulte a su entrevistador, gustosamente le atenderá.

L. CUESTIONARIO PF-4.

A- En la actualidad, ¿cuál es su ocupación? (Escríbala en la hoja de respuestas y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo. En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo).

B- ¿Cuál es su categoría laboral?:

1. Ordenanzas y botones.
2. Auxiliares administrativos.
3. Oficiales de segunda.
4. Oficiales de primera y oficiales superiores.
5. Jefes de sexta.
6. Jefes de quinta.
7. Jefes de cuarta.
8. Jefes de tercera.
9. Jefes de segunda y de primera.

1- Indique su sexo:

1. Varón.
2. Mujer.

2- Indique su edad. (Escriba su edad con números en la hoja de respuestas).

3- Indique su estado civil.

- | | |
|-------------|---------------------------|
| 1. Soltero. | 3. Viudo. |
| 2. Casado. | 4. Divorciado o separado. |

4-¿Cuántos hijos tiene?

- | | | |
|-------------|----------|--------------------|
| 1. Ninguno. | 3. Dos. | 5. Cuatro o cinco. |
| 2. Uno. | 4. Tres. | 6. Más de cinco. |

5- ¿Cuántas personas en total, incluyéndose usted dependen económicamente de sus ingresos? (Escriba el número en el espacio correspondiente en la hoja de respuestas).

6- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

1. Ninguno.
2. Sabe leer y escribir.
3. Primarios (Certificado de Escolaridad, Graduado Escolar).
4. Formación Profesional-1er. grado.
5. Formación Profesional-2º. grado.
6. B.U.P. o Bachiller.
7. Titulación Universitaria Media (Escuelas Técnicas, Profesores de E.G.B., Graduados Sociales, ATS-DUE, etc.).
8. Licenciados, Técnicos Superiores y Doctores.

7- Indique su situación laboral actual:

1. Trabajo sin nómina o contrato legalizado, eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución, contrato de seis meses o menos.
2. Contrato por uno o dos años.
3. Contrato por más de dos años y fijos.

8- ¿Es usted empresario?

1. Si.
2. No.

Batería 'R'.

9- ¿Cuál es el total que usted percibe mensualmente por el conjunto de sus prestaciones a la empresa, incluyendo fijos, comisiones, pluses, intereses de acciones, dietas, kilometraje, etc.?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. Menos de 25.000 pts. | 5. Entre 75.001 y 100.00 pts. |
| 2. Entre 25.001 y 35.000 pts. | 6. Entre 100.001 y 150.000 pts. |
| 3. Entre 35.001 y 50.00 pts. | 7. Entre 150.001 y 250.000 pts. |
| 4. Entre 50.000 y 75.001 pts. | 8. Más de 250.000 pts. |

10- ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

1. Jornada partida fija.
2. Jornada intensiva fija.
3. Horario flexible y/o irregular.

11- ¿Qué cantidad media de horas le dedica diariamente a su trabajo? (Escriba la cantidad que corresponda en la hoja de respuestas).

A CONTINUACION LE PRESENTAMOS UNA SERIE DE PRESTACIONES QUE ES POSIBLE QUE SU EMPRESA LE FACILITE. SI ES ASI ESCRIBA UN 1 EN EL LUGAR CORRESPONDIENTE DE LA HOJA DE RESPUESTAS. SI NO SE LA FACILITA ESCRIBA UN 0.

ALTERNATIVAS:

1. Sí.
0. No.

12- Seguridad Social.

13- Vacaciones pagadas.

14- Economato.

15- Ropa de trabajo y calzado.

16- Residencias o campamentos de verano.

17- Cursos de formación.

18- Asistencia psicológica.

19- Revisión médica.

20. Vehículo.

21- Comedor.

22- Otras (si usted señala esta última alternativa, detalle además, por favor, en la hoja de respuesta cuál o cuáles)

23- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente, en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

1. Empleado o trabajador.
2. Supervisor o capataz.
3. Mando intermedio.
4. Directivo.
5. Alto directivo.

24- ¿A qué edad inició su primer trabajo remunerado? (Escriba el número en la hoja de respuestas).

25-¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. Menos de 1 mes. | 4. Entre 2 y 5 años. |
| 2. Entre 1 mes y 1 año. | 5. Entre 5 y 10 años. |
| 3. Entre 1 y 2 años. | 6. Más de 10 años. |

26- ¿Ha permanecido usted en la misma categoría profesional desde que entró en su empresa?

1. No.
2. Sí.

Batería 'R'.

27- ¿Cuántos puestos o categorías laborales ha ascendido usted desde que entró en ella? (Escriba el número de ascensos que ha obtenido usted desde su ingreso en la empresa en la hoja de respuestas).

28- ¿Cuántos puestos o categorías ha descendido usted desde que entró en ella? (Escriba el número en la hoja de respuestas. Si tuvo ascensos y descensos sencillamente consigne su número según se le indica en la pregunta anterior y en esta).

29- ¿Cuántas veces ha cambiado de puesto de trabajo sin alterar su nivel o categoría profesional de hecho? Se entiende por ello tener que realizar distintas tareas sin aumentar o disminuir el nivel jerárquico. (Escriba el número en la hoja de respuestas).

30- ¿Cuántos trabajos remunerados ha desempeñado usted antes del presente? (Escriba el número en la hoja de respuestas).

31- ¿Está usted afiliado a algún sindicato?

1. No.
2. Sí.

32- ¿Es miembro del comité de empresa o tiene algún cargo de representación sindical?

1. No.
2. Sí.

33- Pertenece usted a algún Colegio o asociación profesional?

1. No.
2. Sí.

34- ¿Hay algún otro trabajo bien aquí o fuera de su empresa que le gustaría más que el que hace ahora?

1. No, prefiero el trabajo que tengo actualmente.
2. Sí, preferiría otro trabajo.

35- Si usted tuviera la oportunidad de hacer el mismo trabajo por el mismo dinero pero en otra empresa, ¿permanecería en su empresa actual?

1. Me quedaría en mi empresa actual.
2. Preferiría ir a la otra empresa.

36- ¿Con qué frecuencia, por término medio, falta usted a su trabajo por causas justificadas o injustificadas?

1. Nunca.
2. Aproximadamente un día al mes o menos.
3. Entre 2 y 3 días al mes.
4. Entre 4 y 5 días al mes.
5. 6 o más de 6 días al mes.

36- ¿Con qué frecuencia, por término medio, llega usted tarde a su trabajo por causas justificadas o injustificadas?

1. Nunca.
2. Aproximadamente un vez al mes o menos.
3. Entre 2 y 3 veces al mes.
4. Entre 4 y 5 veces al mes.
5. 6 o más de 6 veces al mes.

37- ¿Podría indicarnos el grado de tensión y ansiedad que le produce su ocupación?

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

Batería 'R'.

A CONTINUACION LE PRESENTAMOS UNA LISTA DE CARACTERISTICAS PERSONALES. ¿PODRIA INDICARNOS COMO SE DESCRIBIRIA USTED EN CADA UNA DE ELLAS? PARA ELLO, ESCOJA EN CADA CARACTERISTICA UNA DE LAS CUATRO ALTERNATIVAS SIGUIENTES Y ESCRIBA SU NUMERO EN EL LUGAR CORRESPONDIENTE DE LA HOJA DE RESPUESTAS.

ALTERNATIVAS:

- | | |
|----------|--------------|
| 1. Nada. | 3. Bastante. |
| 2. Poco. | 4. Mucho. |

Las características en que le pedimos que se califique son las siguientes:

39. Tímido.
40. Seguro de sí mismo, autoconfiado.
41. Excitable.
42. Facilidad para hacer amigos.
43. Tiene altibajos en su estado de ánimo.
44. Le gusta que se le imponga una disciplina estricta.
45. Agresivo.
46. Se preocupa de lo que le rodea.
47. Impulsivo, a menudo actúa por la presión del momento.
48. Descuidado.
49. Sensible hacia los demás, atento a los problemas de los otros.
50. Alegre, animado.
51. Tenso, irritable, nervioso.
52. Fácilmente desconcertable.
53. Sabe exponer convincentemente sus puntos de vista.
54. Prefiere hacer las cosas a su manera.
55. Se resiste al control, le molesta recibir órdenes.
56. Muy crítico, encuentra defectos a las cosas en general.
57. Independiente.
58. Le gusta que las cosas estén limpias, cuidadas, ordenadas.
59. Ambicioso.
60. Negociante.
61. Inteligente.

Batería 'R'.

II CUESTIONARIO CR-4.

Las preguntas B.1 a B.10 pretenden obtener una lista de aquellas personas y grupos que son relevantes para su trabajo, pertenezcan o no a su empresa. Obviamente, no estamos interesados en sus nombres propios sino en aquellas características tuyas que puedan ser importantes. No obstante, como vamos a formularle una serie de preguntas acerca de las características y trabajos de esas personas, vamos a pedirle que escriba usted su nombre de pila o, en su defecto, aquél por el que usted las conozca, para que usted pueda identificarlas en las siguientes preguntas.

En la parte inferior de la hoja de respuestas encontrará un encasillado numerado del 1 al 25. Escriba allí, después de girar la hoja, los nombres de esas personas o grupos siguiendo el orden que le sugieren las preguntas B.1 a B.10. Escriba un solo nombre en cada casilla, uno a continuación de otro. No deje casillas en blanco entre ellas. Si al final recuerda alguna persona o grupo más, añádala a continuación sin importarle romper el orden de las preguntas B.1 a B.10. El resultado será una lista de personas y grupos escrita a lo largo del casillero que aparece en la hoja de respuesta. Posiblemente usted no llenará las 25 casillas de que dispone. No le preocupe esta numeración cuya única finalidad es que le sirva de guía al contestar.

- B.1. ¿Quién es su inmediato supervisor, la persona a la que informa directamente de su trabajo?
B.2. ¿Hay otras personas más a las que usted informe, alguien a quien usted tenga que dar cuenta directamente de sus actividades?
B.3. ¿Hay alguien más con capacidad de sugerirle, ordenarle o influirle realmente en su trabajo y los aspectos relacionados con él?
B.4. ¿Hay personas que tengan que darle cuenta a usted de sus actividades, alguien cuyo trabajo usted deba supervisar o juzgar de algún modo?
B.5. ¿Hay alguna otra persona a la que usted tenga que tener en cuenta bien porque su trabajo afecte al suyo o viceversa?
B.6. ¿Hay alguna otra empresa cuya posición en la empresa esté por cualquier motivo relacionada con la suya, que pueda influirle de algún modo en su trabajo?
B.7. ¿Hay alguna persona dentro de la empresa que sea importante personalmente para usted, con la que comenta y consulta cosas de su trabajo?
B.8. ¿Fuera de la empresa, hay alguna persona cuya relación personal sea importante para usted y con la que comente o consulte asiduamente cosas de su trabajo? (Por ejemplo, esposa, amigos, etc.)
B.9. ¿Hay alguna otra persona más fuera de la empresa tales como clientes, miembros de su asociación profesional, miembros de otras organizaciones de la competencia con las que usted se relacione, sindicatos, proveedores, personal de servicios, etc., que tengan alguna influencia real en su trabajo?
B.10. Por último, ¿hay alguien más que tenga una influencia real sobre su trabajo, sobre su desempeño en el mismo, o sobre aspectos importantes relacionados con él?

Ahora habrá obtenido usted una lista completa de todas las personas, grupos y asociaciones relevantes para su trabajo. Las preguntas que aparecerán a continuación se refieren a esas personas y grupos, por eso, el número que las identifica lo hemos colocado en la parte superior del encasillado.

El encasillado de la hoja de respuestas sirve para contestar las preguntas que le vamos a formular a continuación. Debe contestar cada una de las preguntas para cada una de las personas y grupos de su lista. Para ello, piense la primera pregunta para la primera persona o grupo, escoja la alternativa que desea contestar y escriba el número de la alternativa que escogió en la casilla de esa persona para esa pregunta. Piense después la misma pregunta para la segunda persona o grupo de su lista, conteste y siga adelante en ese orden. Naturalmente, las respuestas a una misma pregunta pueden ser distintas para cada persona o grupo.

Algunas preguntas se referirán sólo a parte de las personas o grupos de su lista. Rellene con una cruz (X) en tal caso las casillas correspondientes a aquellas personas a las que no se refiere la pregunta.

Batería 'R'.

Si tuviera alguna duda consúltenos con toda confianza que muy gustosamente le atenderemos.

Estas son las preguntas referidas a las personas y grupos de su lista:

62. Escriba el número de miembros que compone cada uno de los grupos de personas que aparecen en su lista.

63. Indíquenos de cada persona si trabaja o no en la misma empresa que usted, atendiendo a las siguientes alternativas:

1. Trabaja en mi misma empresa.
2. Trabaja en otra organización que mantiene relaciones con la mía.
3. No trabaja en ninguna organización relacionada directamente con la mía o no desempeña ningún trabajo remunerado.

64. De las personas que trabajan en su empresa, díganos si pertenecen o no al mismo departamento o sección que usted.

1. Pertenecen a mi departamento o sección,
2. Pertenecen a otros departamentos o secciones.

65. De cada una de las personas y grupos de su lista, díganos en qué medida puede usted influir en las decisiones de esas personas y grupos que afectan al trabajo que usted realiza.

1. No puedo influir nada.
2. Puedo influir poco.
3. Puedo influir bastante.
4. Pudo influir mucho.

66. De las personas que trabajan en su empresa, indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúan:

1. Empleados y trabajadores.
2. Supervisores, encargados o capataces.
3. Mandos intermedios.
4. Directivos.
5. Alta dirección o dirección general.

67. Indíquenos el sexo de cada una de esas personas.

1. Varón.
2. Mujer.

68. Indíquenos el nivel de estudios que aproximadamente tienen esas personas:

1. Ninguno.
2. Sabe leer y escribir.
3. Elementales, primarios, E.G.B.
4. Formación Profesional
5. B.U.P. o Bachiller.
6. Titulaciones Medias.
7. Titulaciones Superiores.

69. Indíquenos a su juicio en qué grupo de edad se sitúan cada una de estas personas:

1. Menos de 20 años.
2. Entre 21 y 30 años.
3. Entre 31 y 40 años.
4. Entre 41 y 50 años.
5. Entre 51 y 60 años.
6. Más de 60 años.

70. De las personas que trabajan en su empresa, díganos su antigüedad:

1. Tiene menos antigüedad que yo.
2. Tiene aproximadamente la misma antigüedad que yo.
3. Es más antiguo que yo.

Batería 'R'.

71. De las personas de su lista que pertenecen a su empresa o a otras organizaciones relacionadas con ella, díganos en qué medida cree usted que desempeñan bien su trabajo:

1. Nada bien.
2. Escasamente bien.
3. Bastante bien.
4. Muy bien.

72. De cada una de las personas que pertenecen a su organización o a otras relacionadas con la suya, díganos si pertenecen o no a un sindicato:

1. No pertenecen a un sindicato.
2. Pertenecen a un sindicato.

73. ¿Cuán importante son cada una de las personas de su lista para determinar cómo hacer su trabajo u otros aspectos relacionados con él?

1. Nada importante.
2. Poco importante.
3. Bastante importante.
4. Muy importante.

74. ¿En qué medida le presionan cada una de las personas de su lista para que usted realice su trabajo de manera diferente a como usted lo haría?

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

75. De las personas que trabajan en su empresa, díganos qué nivel jerárquico ocupan respecto a usted:

1. Ocupa un nivel inferior al mío.
2. Ocupa un nivel igual que el mío.
3. Ocupa un nivel superior al mío.

76. De cada una de las personas de su lista, indíquenos el nivel de relación personal que mantiene con ellas:

1. Me cae fatal.
2. No me cae muy bien.
3. Me resulta indiferente.
4. Me resulta agradable.
5. Es un buen amigo.
6. Es uno de mis mejores amigos.

77. De cada una de las personas de su lista, ¿en qué medida valora sus opiniones y juicios?

1. Nada.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

78. De cada una de las personas de su lista, ¿en qué medida tiene derecho legítimo para exigirle que haga cosas de su trabajo de manera diferente a como usted las haría?

1. Ninguno.
2. Poco.
3. Bastante.
4. Mucho.

79. De cada una de las personas de su lista, ¿qué capacidad real tiene para recompensarle o castigar su conducta de algún modo?

1. Ninguna.
2. Poca.
3. Bastante.
4. Mucha.

80. De cada una de las personas de su lista, ¿con qué frecuencia habla o se relaciona con ellas?

1. Una vez al mes o menos.
2. Varias veces al mes.
3. Varias veces por semana.
4. Una o dos veces al día.
5. Más de dos veces al día.
6. Casi constantemente.

81. De cada una de las personas de su lista, ¿con qué frecuencia tiene usted conflictos relacionados con su trabajo?

1. Nunca.
2. Pocas veces.
3. Bastantes veces.
4. Muchas veces.

Batería 'R'.

82. Suponga que usted se encuentra con algún tipo de dificultad en su trabajo, ¿ en qué medida cada una de las personas de su lista estaría dispuesta a ayudarlo si usted se lo pidiera?

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 1. Nada dispuesta. | 3. Bastante dispuesta. |
| 2. Poco dispuesta. | 4. Muy dispuesta. |

83. Si usted tuviera un problema dentro de su empresa, ¿ en qué medida cree que cada una de las personas de su lista haría frente común con usted para defender sus intereses legítimos?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1. No estaría nada dispuesta. | 3. Estaría bastante dispuesta. |
| 2. Estaría poco dispuesta. | 4. Estaría muy dispuesta. |

84. ¿ Cuánto dependen de usted cada una de las personas de su lista que son miembros de su empresa o trabajan en empresas relacionadas con la suya para poder desempeñar adecuadamente sus trabajos?

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1. No depende nada. | 3. Depende bastante. |
| 2. Depende poco. | 4. Depende mucho. |

85. ¿Cuánto depende usted de cada una de las personas que trabajan en su empresa o en otras relacionadas con la suya para poder desempeñar usted adecuadamente su trabajo?

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1. No dependo nada. | 3. Dependo bastante. |
| 2. Dependo poco. | 4. Dependo mucho. |

86. ¿ Con qué frecuencia cada una de las personas de su lista esperan de usted o le piden que haga en su trabajo cosas incompatibles o que resultan muy difíciles de realizar conjuntamente?

- | | |
|-----------------|---------------------|
| 1. Nunca. | 3. Bastantes veces. |
| 2. Pocas veces. | 4. Muchas veces. |

AHORA USTED HA RESPONDIDO TODAS LAS PREGUNTAS ANTERIORES PARA CADA UNA DE LAS PERSONAS Y GRUPOS DE SU LISTA. SI LO CREE CONVENIENTE PUEDE PLEGAR Y CORTAR POR LA LINEA DE PUNTOS QUE QUEDA AL LADO DE LOS NOMBRES DE SU LISTA. DE ESA FORMA LAS PERSONAS A LAS QUE SE REFIEREN SUS RESPUESTAS SERAN ABSOLUTAMENTE INIDENTIFICABLES, RESPETANDOSE ASI SU ANONIMATO.

Batería 'R'.

III. CUESTIONARIO VO-4.

Las preguntas K.1 a K.5 pretenden obtener una descripción completa de la actividad de su empresa. Escriba con letra sus respuestas en la hoja de respuestas.

K.1. Especifique el ramo al que pertenecen las actividades de su empresa. Añada, además, si es comercial o industrial, de servicios, agrícola, ganadera, financiera, educativa, de transportes, sanitaria, hotelera, etc. (Escríbalo en el espacio correspondiente en la hoja de respuestas).

K.2. Describa detalladamente la actividad a la que se dedica su empresa.

K.3. Díganos con qué productos trata su empresa. Señale si los produce, los compra y vende como intermediaria, los transforma de algún modo, los comercializa o distribuye, etc.

K.4. Escriba, por favor, a qué tipo de tratamientos se someten típicamente los productos con que trabaja. Detalle, por ejemplo, si se trata de producción en cadena, artesanal, etc.

K.5. Explique cuáles son las fuentes de ingreso de su empresa.

Para las preguntas siguientes escriba el número de la alternativa escogida en la hoja de respuestas.

87. Su empresa es:

1. Pública o mayoritariamente pública.
2. Privada o mayoritariamente privada.

88. Su empresa es:

1. Local.
2. Provincial.
3. regional.
4. Nacional.
5. Multinacional.

89. A su juicio, su empresa está:

1. Nada tecnificada.
2. Poco tecnificada.
3. Bastante tecnificada.
4. Muy tecnificada.

90. Entendemos por profesionales en esta pregunta, aquellas personas con formación superior, tales como economistas, ingenieros, abogados, médicos, etc. A su juicio, ¿cuántos profesionales hay en su organización?

1. Ningún profesional.
2. Aproximadamente 1 profesional de cada 10 miembros.
3. Aproximadamente entre 2 y 4 de cada 10 miembros.
4. Aproximadamente entre 5 y 7 de cada 10 miembros.
5. Aproximadamente 8 o más de cada 10 miembros.

91. En general, en su empresa, los directivos y mandos intermedios se comportan:

1. Preocupados exclusivamente por el trabajo, aun a costa de las personas y sus relaciones.
2. Preocupados principalmente por el trabajo pero con consideración hacia las personas y sus relaciones.
3. Tan preocupados por el trabajo como por las personas y sus relaciones.
4. Principalmente preocupados por las personas y sus relaciones pero con consideración hacia el trabajo.
5. Preocupados por las personas y sus relaciones aun a costa de lo concerniente al trabajo.

92. En general en su empresa, los directivos y mandos intermedios se comportan:

1. Mayoritariamente de forma autoritaria, sin consultar decisiones.
2. Mayoritariamente de forma participativa, consultando a sus subordinados.
3. Mayoritariamente "dejando hacer", permitiendo hacer a sus subordinados e interviniendo escasamente sobre ellos.

Batería 'R'.

IV. CUESTIONARIO C.C.4.

93. Casi todas las personas en su trabajo, se ven obligadas a hacer de una determinada manera tareas que les gustaría hacer de otra forma diferente. Si usted fuera totalmente libre para elegir la forma de realizar su trabajo, ¿cómo lo haría?

1. exactamente igual que lo hago ahora.
2. introduciría pequeños cambios.
3. introduciría cambios importantes.
4. lo cambiaría totalmente.

94. Si usted fuera totalmente libre para elegir en su trabajo la distribución del tiempo dedicado a las diferentes tareas que hay en él, ¿cómo lo distribuiría?

1. exactamente igual que ahora.
2. introduciría pequeños cambios.
3. introduciría cambios importantes.
4. lo cambiaría totalmente.

95. Si usted fuera totalmente libre para escoger su grado de autoridad en la empresa, optaría por:

1. tener exactamente igual autoridad que ahora.
2. introduciría pequeños cambios en mi nivel de autoridad.
3. introduciría grandes cambios en mi nivel de autoridad.
4. cambiaría totalmente mi nivel de autoridad.

96. Si usted fuera totalmente libre para escoger su grado de responsabilidad en la empresa, optaría por:

1. tener la misma que ahora.
2. introduciría pequeños cambios en mi grado de responsabilidad.
3. introduciría grandes cambios en mi grado de responsabilidad.
4. cambiaría totalmente mi grado de responsabilidad.

Cada puesto de trabajo puede requerir formas de ser distintas. Imagínese que usted quisiera contratar a una persona para su puesto. Indíquenos, en su opinión, en qué medida cada una de las características nombradas en la siguiente lista resultarían adecuadas para el desempeño ideal de su puesto de trabajo. ¿Cómo habría de ser la persona ideal para ocupar su puesto de trabajo? Para responder, califique cada una de las características de la lista siguiente escogiendo siempre una sola de las alternativas de respuesta:

0. Es una característica indiferente para mi puesto de trabajo.
1. Es una característica nada adecuada para mi puesto de trabajo.
2. Es una característica poco adecuada para mi puesto de trabajo.
3. Es una característica bastante adecuada para mi puesto de trabajo.
4. Es una característica muy adecuada para mi puesto de trabajo.

Escriba el número de la alternativa escogida para cada característica en el lugar correspondiente de la hoja de respuestas. Esta es la lista de características que debe calificar:

97. Tímido.
98. Seguro de sí mismo, autoconfiado.
99. Excitable.
100. Facilidad para hacer amigos.
101. Tiene altibajos en su estado de ánimo.
102. Le gusta que se le imponga una disciplina estricta.
103. Agresivo.
104. Se preocupa de lo que le rodea.
105. Impulsivo, a menudo actúa por la presión del momento.
106. Descuidado.
107. Sensible hacia los demás, atento a los problemas de los otros.
108. Alegre, animado.
109. Tenso, irritable, nervioso.
110. Fácilmente desconcertable.

Batería 'R'.

- 111. Sabe exponer convincentemente sus puntos de vista.
- 112. Prefiere hacer las cosas a su manera.
- 113. Se resiste al control, le molesta recibir órdenes.
- 114. Muy crítico, encuentra defectos a las cosas en general.
- 115. Independiente.
- 116. Le gusta que las cosas estén limpias, cuidadas, ordenadas.
- 117. Ambicioso.
- 118. Negociante.
- 119. Inteligente.

Le presentamos a continuación una lista de situaciones que ocurren o pueden ocurrir en las empresas. Le pedimos que nos diga con qué frecuencia le pasan a usted o se encuentra usted en ellas. Para ello puede escoger para cada pregunta una de las alternativas siguientes:

1. No me ocurre nunca.
2. Estoy pocas veces en esa situación.
3. Estoy bastantes veces en esa situación.
4. Estoy muchas veces en esa situación.

Como de costumbre, escriba el número de la alternativa escogida para cada pregunta en el lugar correspondiente de la hoja de respuestas. Esta es la lista de situaciones.

- 120- Tener conflicto por no poder satisfacer las demandas contradictorias de varias personas.
- 121- Encontrarse cogido "entre dos fuegos" dentro de la empresa y tener que desempeñar papeles de mediación.
- 122- Recibir órdenes contradictorias de dos superiores distintos.
- 123- Encontrarse en un grupo de trabajo cuyos miembros están enfrentados entre sí.
- 124- Tener conflicto entre las exigencias de un trabajo y los deseos familiares.
- 125- Recibir demandas contradictorias por parte de sus subordinados.
- 126- No poder satisfacer a la vez las aspiraciones de sus superiores y sus subordinados.
- 127- Tener autoridad insuficiente para hacerse cargo de las responsabilidades que se le asignan.
- 128- Tener tal sobrecarga de trabajo que usted no pueda acabarlo en su jornada ordinaria o en el plazo asignado para ello.
- 129- Sentirse con una cualificación y preparación profesional insuficiente para realizar su trabajo.
- 130- La excesiva cantidad de trabajo que tiene interfiere con la calidad de su ejecución.
- 131- Tener demasiadas responsabilidades delegadas por sus superiores.
- 132- No poder realizar una tarea o alcanzar un objetivo a causa de que la empresa no le facilita los suficientes medios y recursos.

Batería 'R'.

V. CUESTIONARIO A.4.

Considere ahora sus relaciones con sus superiores y supervisores, con los que desempeñan un puesto aproximadamente de su mismo nivel jerárquico y también con sus subordinados. Especialmente con aquellas personas de estos tres niveles que citó usted en su lista de personas, siempre que sean miembros de su organización.

Para las seis preguntas siguientes dispone usted de estas alternativas de respuesta:

1. Nunca.	3. Bastantes veces.
2. Pocas veces.	4. Muchas veces.

Escoja una de ellas para cada pregunta, y escriba, por favor, su número en el lugar correspondiente de la hoja de respuestas.

133- Por lo general, sus superiores y supervisores, ¿le expresan claramente lo que esperan, necesitan o quieren que usted haga?

134- Por lo general, aquellos compañeros que ocupan aproximadamente su mismo nivel jerárquico, ¿le expresan claramente lo que esperan, necesitan o quieren que usted haga?

135- Por lo general, ¿sus subordinados y aquellas personas de menor nivel jerárquico de usted con las que se relaciona, le expresan claramente lo que esperan, necesitan o quieren que usted haga?

136- ¿Con qué frecuencia conoce usted la valoración que sus superiores tienen acerca de su desempeño en el trabajo y otros aspectos importantes del mismo?

137- ¿Con qué frecuencia conoce usted la valoración que aquellas personas que ocupan aproximadamente su mismo nivel jerárquico tienen acerca de su desempeño en el trabajo y otros aspectos importantes del mismo?

138- ¿Con qué frecuencia conoce usted la valoración que sus subordinados tienen acerca de su desempeño en el trabajo y otros aspectos importantes del mismo?

Para las preguntas restantes de este cuestionario dispone usted de estas alternativas de respuesta:

1. Nada.	3. Bastante.
2. Poco.	4. Mucho.

Escoja una de ellas para cada pregunta y escriba, por favor, su número en el lugar correspondiente de la hoja de respuestas.

¿Qué cantidad de información tiene usted acerca de los siguientes aspectos de su trabajo?

139- Objetivos, cuotas, nivel de producción o calidad que debe alcanzar.

140- Tareas del puesto de trabajo.

141- Límites de sus responsabilidades y competencias.

142- Límites de su autoridad.

143- Medios y procedimientos para llevar a cabo los objetivos y realizar su tarea.

144- Sanciones y recompensas que pueden derivarse para usted de su trabajo.

145- Promociones y ascensos que usted pueda obtener.

146- Fines, planes, previsiones y política general de su empresa.

147- Derechos laborales y sociales de todo tipo que le correspondan.

Batería 'R'.

¿Qué grado de claridad de la información tiene usted acerca de los siguientes aspectos de su trabajo?

- 148- Objetivos, cuotas, nivel de producción o calidad que debe alcanzar.
- 149- Tareas del puesto de trabajo.
- 150- Límites de sus responsabilidades y competencias.
- 151- Límites de su autoridad.
- 152- Medios y procedimientos para llevar a cabo los objetivos y realizar su tarea.
- 153- Sanciones y recompensas que pueden derivarse para usted de su trabajo.
- 154- Promociones y ascensos que usted pueda obtener.
- 155- Fines, planes, previsiones y política general de su empresa.
- 156- Derechos laborales y sociales de todo tipo que le correspondan.

Batería 'R'.

VI. CUESTIONARIO S.3.

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo.

1. Muy insatisfecho.	5. Algo satisfecho.
2. Bastante insatisfecho.	6. Bastante satisfecho.
3. Algo insatisfecho.	7. Muy satisfecho.
4. Indiferente.	

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos, la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un ejemplo que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no esté presente, ni puede estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa '4. Indiferente' y responda con un 4 en la hoja de respuestas. Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje", y su trabajo, además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

EN TODOS LOS DEMAS CASOS POSIBLES, ESCOJA SIEMPRE PARA CADA PREGUNTA UNA DE LAS SIETE ALTERNATIVAS Y ESCRIBA, COMO DE COSTUMBRE, SU NUMERO EN EL LUGAR CORRESPONDIENTE DE LA HIJA DE RESPUESTAS.

- 157- Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.
- 158- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
- 159- Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.
- 160- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas en las que usted destaca.
- 161- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
- 162- El salario que usted recibe.
- 163- El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe.
- 164- La remuneración por kilometrajes o transportes que obtiene.
- 165- Las dietas y pluses que recibe.
- 166- Los destajos que debe hacer (cantidad de dinero percibido por unidad de producción).
- 167- La remuneración de las horas extraordinarias que hace.
- 168- La remuneración por antigüedad que recibe.
- 169- El horario de su jornada laboral.
- 170- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
- 171- La calidad de producción que obtiene o puede obtener.
- 172- El ritmo de trabajo a que está sometido.
- 173- Los medios o recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.
- 174- Vehículos o medios de transporte que la empresa pone para que usted realice su tarea.
- 175- El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.
- 176- El cronometraje de tiempos que debe cumplir (tiempos de que dispone para acabar tareas).
- 177- El número de horas extraordinarias que realiza.
- 178- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Batería 'R'.

- 179- El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.
- 180- La iluminación de su lugar de trabajo.
- 181- La ventilación de su lugar de trabajo.
- 182- La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.
- 183- La penosidad de su puesto.
- 184- La peligrosidad de su puesto.
- 185- El nivel de ruido en el lugar de trabajo.
- 186- La temperatura de su lugar de trabajo.
- 187- La postura en que debe realizar su trabajo.
- 188- La accesibilidad y comodidad de máquinas.
- 189- La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su lugar de trabajo.
- 190- El lugar físico en el que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc.)
- 191- Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad.
- 192- La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo.
- 193- La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo.
- 194- La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.
- 195- Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo.
- 196- Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo.
- 197- Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo.
- 199- El servicio de economato o semejante de la empresa.
- 200- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
- 201- La revisión médica anual que le ofrece su empresa directa o indirectamente.
- 202- La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa.
- 203- Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe.
- 204- Las prestaciones de seguridad social que recibe y/u otros seguros.
- 205- Las vacaciones remuneradas que obtiene.
- 206- Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición.
- 207- Las oportunidades de promoción que tiene.
- 208- Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.
- 209- Las prestaciones que podría recibir por desempleo en caso de tener que abandonar su puesto.
- 210- Las posibilidades de excedencia que usted tiene por servicio militar, maternidad, u otras razones.
- 211- La remuneración por despido que podría recibir.
- 212- Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal.
- 213- Los traslados de puesto a que puede ser sometido, incluso aquéllos que le desplazarían de su residencia actual.
- 214- Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante su trabajo.
- 215- Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.
- 216- Las relaciones con sus subordinados.
- 217- Las relaciones personales con sus superiores.
- 218- Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.
- 219- La supervisión que usted debe ejercer.
- 220- La supervisión que ejercen sobre usted.
- 221- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
- 222- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.
- 223- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
- 224- El apoyo que recibe de sus superiores.
- 225- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
- 226- Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros.
- 227- Su participación en las decisiones de su departamento o sección.
- 228- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
- 229- Su participación en la elaboración de los objetivos y política de la empresa.
- 230- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
- 231- El tipo y duración del contrato a que está sujeto.
- 232- El grado de seguridad de su empleo.

Batería 'R'.

233- Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa ("una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas").

234- Las presiones sobre cuestiones sindicales que recibe por parte de la empresa.

235- La libertad sindical que se respira en su empresa.

236- Las presiones sobre cuestiones laborales que recibe del sindicato o del comité de empresa.

237- Su libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección.

238- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

CAPITULO 3.

**EL ESTRES DE ROL Y SUS HIPOTETICOS
ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS.
ASPECTOS DESCRIPTIVOS.**

Capítulo 3.

3.1. INTRODUCCION.

Tal como avanzamos en el Capítulo anterior, vamos a comenzar a exponer y comentar los resultados obtenidos fruto de nuestra investigación. En el presente Capítulo y en el siguiente, y como paso previo a la evaluación del modelo causal hipotetizado, nos proponemos:

Capítulo 3.

a) realizar un análisis descriptivo de las variables focales de dicho modelo en nuestra muestra de estudio; y

b) realizar un análisis de las correlaciones empíricas obtenidas entre el conflicto y la ambigüedad de rol, por una parte, y sus hipotéticos antecedentes y consecuencias por otra.

La realización del análisis descriptivo nos ocupará en el presente Capítulo, mientras que en el Capítulo 4 desarrollaremos el análisis correlacional. En este Capítulo, además, expondremos los resultados que hemos obtenido tras factorizar los cuestionarios con que hemos medido las variables de conflicto de rol, ambigüedad de rol, y satisfacción laboral. Ello nos ha permitido definir distintos tipos o factores de conflicto, ambigüedad y satisfacción, lo que posteriormente posibilitará la realización de análisis correlacionales y causales más detallados.

3.2. LOS HIPOTÉTICOS ANTECEDENTES DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL. ASPECTOS DESCRIPTIVOS.

Como se recordará, en nuestro modelo hemos considerado siete variables de orden causal superior al conflicto y a la ambigüedad de rol. Ello implica que se hipotetiza que, bien directa o indirectamente, tales variables tienen un efecto sobre el conflicto y la ambigüedad. En el Capítulo 2, expusimos los diversos argumentos que nos han llevado a hipotetizar tales efectos. Las variables consideradas antecedentes del conflicto y la ambigüedad de rol son:

- el nivel jerárquico absoluto de la persona focal,
- el tamaño de su conjunto de rol,
- la proporción de miembros del conjunto de rol que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con la de la persona focal o no desempeñan trabajo

Capítulo 3.

remunerado (variable que denominaremos proporción de miembros del conjunto de rol externos*),

- la limitroicidad organizacional asociada al rol que desempeña la persona focal,
- su limitroicidad departamental,
- su limitroicidad jerárquica, y
- el poder promedio que la persona focal tiene sobre su conjunto de rol.

Las seis primeras variables que hemos enumerado hacen referencia a dimensiones estructurales del rol que desempeña una persona focal, mientras que la última de ellas alude a una dimensión relacional, pues el poder se ejerce en el marco de una interacción social entre al menos dos agentes, uno de los cuales ejerce una influencia sobre el otro. Por ello, en nuestra exposición vamos a distinguir entre antecedentes estructurales y relacionales.

3.2.1. Antecedentes estructurales.

Incluso dentro del grupo que conforman los antecedentes de carácter estructural que hemos considerado pueden diferenciarse dos categorías, ya que encontramos variables relativas al puesto de trabajo que ocupa la persona focal y variables referidas al conjunto de rol, y, más concretamente, a su composición. Entre las primeras se incluye el nivel jerárquico asociado al puesto que ocupa la persona focal. Entre las segundas, las cinco restantes, es decir: el tamaño del conjunto de rol, la proporción de miembros del conjunto de rol que no trabajan en ninguna organización directamente relacionada con la de la persona focal o no desempeña trabajo remunerado (proporción de miembros externos*), la limitroicidad organizacional asociada al rol que desempeña la persona focal, su limitroicidad departamental, y su limitroicidad jerárquica. En el caso de la variable tamaño del conjunto de rol no caben dudas acerca de su inclusión en la categoría de antecedentes estructurales relativos

Capítulo 3.

al conjunto de rol, pues una de las dimensiones que contribuyen a definir la estructura y composición de los conjuntos de rol es precisamente su tamaño. Algo similar ocurre en el caso de la variable proporción de miembros externos*. Pudiera no obstante sorprender la inclusión de los tres tipos de limitroicidad considerados en la mencionada categoría. Ello obedece a que las variables de limitroicidad, siguiendo el procedimiento sugerido por Meliá (1986), han sido operacionalizadas en base a la ubicación de los miembros de los conjuntos de rol en relación a los límites organizacionales, departamentales, y jerárquicos. De modo que la limitroicidad, tal como aquí ha sido operacionalizada, alude directamente a la composición de los conjuntos de rol.

3.2.1.1. Antecedentes estructurales relativos al puesto de trabajo.

En esta categoría incluimos el nivel jerárquico asociado al puesto de trabajo que desempeña la persona focal. Esta fue una de las variables que utilizamos para describir la muestra de personas focales empleada en nuestro estudio, por lo tanto, ahora recordaremos brevemente los resultados expuestos en el Capítulo anterior y que reproducimos en la tabla 3.1.

TABLA 3.1. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE NIVEL JERARQUICO DE LAS PERSONAS FOCALES.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (23) NIVEL JERARQUICO
1	1	.8	.8	NS/NC
60	61	47.6	48.4	1 EMPLEADO O TRABAJADOR
11	72	8.7	57.1	2 SUPERVISOR O CAPATAZ
42	114	33.3	90.5	3 MANDO INTERMEDIO
11	125	8.7	99.2	4 DIRECTIVO
1	126	.8	100.0	5 ALTA DIRECCION

Se observa que predominan los empleados o trabajadores (48%) y los mandos intermedios, que representan un tercio de la muestra. Asimismo, se constata que el 52% de las personas focales

Capítulo 3.

que componen nuestra muestra están por encima del nivel inferior de la estructura jerárquica de sus organizaciones. La media obtenida para esta variable fue 2.056 y la desviación típica 1.117.

3.2.1.2. Antecedentes estructurales relativos al conjunto de rol.

En el Capítulo 1 de nuestro trabajo delimitamos al conjunto de rol como aquel grupo compuesto por personas y grupos que: 1. son *afectadas* por la conducta que la persona focal realiza en el marco del desempeño de su rol, y por ello, 2. elaboran y *emiten* intencionadamente expectativas sobre la persona focal buscando su conformidad respecto a las mismas; 3. expectativas que son *percibidas* por la persona focal, y además, 4. son consideradas *relevantes* por ésta. Desde esta perspectiva, un conjunto de rol puede incluir tanto a miembros de la misma organización que la persona focal, como a miembros extraorganizacionales, siempre que presenten las características anteriormente definidas. Puesto que los conjuntos de rol pueden tener una composición compleja y variada, parece adecuado dejar que sean las propias personas focales las que delimiten y definan la composición de sus respectivos conjuntos de rol. En nuestra investigación esto ha sido posible gracias al uso del Cuestionario CR-4, brevemente descrito en el Capítulo 2. Mediante este cuestionario, la persona focal identifica, en primer lugar, a aquellas personas y grupos que forman parte de su conjunto de rol, y, a continuación, pasa a contestar una serie de preguntas que se formulan sobre cada uno de los emisores identificados. Hay que destacar que realmente las personas focales suelen identificar a grupos de personas como emisores "unitarios" de su conjunto de rol, es decir, como miembros singulares. Ello indica que perciben que cada uno de los grupos identificados emiten un mismo patrón de expectativas comunes y relevantes, y que no son percibidos como una sucesión de individuos aislados (Zurriaga, 1987). Probablemente, cualquiera de los componentes de tales grupos

Capítulo 3.

tomados de manera separada e independiente como individuos no sean relevantes para el desempeño de la persona focal. Son como componentes de un mismo grupo que emite expectativas comunes relevantes para la persona focal, cuando diversos individuos pueden ser considerados conjuntamente por aquélla como miembros de su conjunto de rol. En el caso de los empleados de organizaciones bancarias que componen nuestra muestra, podemos encontrar grupos tales como los clientes, el consejo de administración de una empresa, o incluso a las personas que integran un grupo de trabajo determinado.

En el marco de nuestro trabajo, hemos considerado a estos grupos como miembros singulares del conjunto de rol, pues es así como son percibidos por las respectivas personas focales. Ello conlleva ciertas dificultades a la hora de recabar información sobre este tipo de miembros de los conjuntos de rol, pues ciertos atributos como el sexo, la edad, y el nivel jerárquico entre otros, no resultan homogéneos a través de tales grupos. La consecuencia más inmediata es que aparezcan datos faltantes cuando se analizan los datos recabados acerca de los emisores de rol de un conjunto de personas focales.

A través del proceso de recogida de datos pudimos obtener información acerca de 123 conjuntos de rol de otras tantas personas focales. Probablemente, este dato sorprenda al lector, pues en el apartado dedicado a la descripción de la muestra indicamos que ésta estaba compuesta por 126 personas focales. No obstante, tres de ellas no cumplieron el Cuestionario CR-4 que permite obtener información acerca de los conjuntos de rol, de ahí procede la falta de coincidencia entre ambas cifras. Las 123 personas focales restantes informaron acerca de un total de 806 emisores de rol (cifra en la que se incluye también los grupos a los que aludíamos en el párrafo anterior).

Capítulo 3.

En la tabla 3.2. aparece la distribución de frecuencias de la variable tamaño de los conjuntos de rol. A partir de la misma puede apreciarse que el rango empírico obtenido para esta variable oscila entre 1 y 25. Es decir, los conjuntos de rol de algunas personas focales son unitarios, compuestos únicamente por un sólo emisor, mientras que en otros casos nos encontramos ante conjuntos de rol integrados por 25 miembros. Esto da cuenta de la variedad que presentan los distintos conjuntos de rol.

TABLA 3. 2. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE TAMAÑO DEL CONJUNTO DE ROL

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PF (62)	TAMAÑO DEL CONJUNTO DE ROL
3	3	2.4	2.4		1
5	8	4.1	6.5		2
15	23	12.2	18.7		3
12	35	9.8	28.5		4
17	52	13.8	42.3		5
20	72	16.3	58.5		6
11	83	8.9	67.5		7
12	95	9.8	77.2		8
4	99	3.3	80.5		9
9	108	7.3	87.8		10
4	112	3.3	91.1		11
6	118	4.9	95.9		12
2	120	1.6	97.6		13
1	121	.8	98.4		16
1	122	.8	99.2		19
1	123	.8	100.0		25

En más de la mitad de los casos (concretamente, el 58.5%), los conjuntos de rol están compuestos por un número de emisores que oscila entre 4 y 8. El 18.7% de los 123 conjuntos de rol analizados están integrados por menos de 4 miembros, y el 22.8% por más 8. El tamaño medio de nuestra muestra de conjuntos de rol es de 6.602, con una desviación típica de 3.614 (ver tabla 3.11), y una moda de 6. Estos resultados son bastantes similares con los obtenidos por otros investigadores al respecto. Así, Meliá (1984), empleando una muestra transocupacional compuesta por 155 personas focales,

Capítulo 3.

obtuvo un valor medio del tamaño de los conjuntos de rol de 7.42, con una desviación típica de 4.241. Por su parte, Zurriaga (1987), con una muestra integrada por 104 profesional de enfermería de diversas organizaciones hospitalarias, obtuvo un valor medio de 6.62. Mientras que Luque (1988), utilizando una muestra configurada por 204 profesionales que desempeñaban sus roles en organizaciones socio-educativas, obtuvo un tamaño medio de 5.735, con una desviación típica de 3.151.

Esta serie de resultados indica que al menos en tres colectivos ocupacionales distintos y en una muestra de carácter transocupacional el tamaño medio de los conjuntos de rol se sitúa alrededor de 6 miembros, observándose en todos ellos que el tamaño de los conjuntos de rol muestra un rango empírico bastante amplio (Zurriaga, 1987; Luque, 1988). Estudios posteriores con muestras distintas podrían aportar información adicional al respecto, abriendo la posibilidad de investigar qué factores inciden en el tamaño percibido de los conjuntos de rol.

Los resultados descriptivos obtenidos en relación a la variable proporción de miembros del conjunto de rol externos*, se muestran en las tablas 3.3. (datos originales) y 3.4. (datos agrupados en intervalos). En ellas puede constatar que tan sólo en 16 de los 123 conjuntos de rol analizados -esto es, en el 13% de los casos- aparecen como miembros personas y/o grupos que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con la de la persona focal o que no desempeñan trabajo remunerado alguno. En 13 de los 16 casos mencionados -es decir, en el 10.6% del total- la presencia de este tipo de miembros externos no supera el 20% de los emisores de los respectivos conjuntos de rol (ver tabla 3.4). Y en los casos donde el mencionado tipo de miembros alcanza su porcentaje mayor, éste no supera el 33.33%, esto es, un tercio de los componentes de los conjuntos de rol correspondientes. El porcentaje

Capítulo 3.

medio obtenido para esta variable a través de los 123 conjuntos de rol analizados es de 1.939, con una desviación típica de 5.848.

TABLA 3.3. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE MIEMBROS EXTERNOS* (MIEMEX):PORCENTAJE DE MIEMBROS DEL CONJUNTO DE ROL QUE NO TRABAJAN EN NINGUNA ORGANIZACION RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA DE LA PERSONA FOCAL O NO DESEMPEÑAN NINGUN TRABAJO REMUNERADO. TABLA ORIGINAL.

FRECU	ACU		ACU		MIEMEX PORCENTAJE DE MIEMBROS EXTERNOS*
	FRECU	PCT	PCT		
107	107	87.0	87.0		0
1	108	.8	87.8		4
1	109	.8	88.6		7.69
1	110	.8	89.4		8.33
3	113	2.4	91.9		10
1	114	.8	92.7		11.11
3	117	2.4	95.1		12.50
1	118	.8	95.9		14.29
1	119	.8	96.7		16.67
1	120	.8	97.6		20
1	121	.8	98.4		22.22
2	123	1.6	100.0		33.33

TABLA 3.4. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE MIEMBROS EXTERNOS* (MIEMEX):PORCENTAJE DE MIEMBROS DEL CONJUNTO DE ROL QUE NO TRABAJAN EN NINGUNA ORGANIZACION RELACIONADA DIRECTAMENTE CON LA DE LA PERSONA FOCAL O NO DESEMPEÑAN NINGUN TRABAJO REMUNERADO. TABLA CON DATOS AGRUPADOS EN INTERVALOS.

FRECU	ACU		ACU		MIEMEX PORCENTAJE DE MIEMBROS EXTERNOS*
	FRECU	PCT	PCT		
107	107	87.0	87.0		0
6	113	4.9	91.9		DE 0.1 A 10%
7	120	5.7	97.6		DE 10.1 A 20%
3	123	2.4	100.0		MAS DE 20%

Todos estos resultados indican que este grupo de miembros del conjunto de rol externos*, constituyen, en términos generales, una pequeña parte de los miembros que integran cada uno de los conjuntos de rol. Como dato adicional, podemos señalar que tomando como referencia la muestra total de 806 emisores de rol reportados por las 123 personas focales, este tipo de miembros del conjunto de rol representan el 3.9%.

Capítulo 3.

En cuanto a la variable limitroicidad organizacional, hay que señalar que la media obtenida es de 1.972, con una desviación típica de 6.606 (ver tabla 3.11). Esto indica que, por término medio, en los conjuntos de rol definidos, el 1.972% de los miembros son personas y/o grupos que trabajan en otras organizaciones distintas a la de la persona focal pero relacionadas con ésta. Si observamos las tablas 3.5 y 3.6, constataremos que sólo en 14 de los 123 conjuntos de rol - el 11.4%- aparecen este tipo de emisores, representando en 11 de ellos -el 8.94%- menos del 20% de los miembros de los correspondientes conjuntos de rol (ver tabla 3.6). Como se aprecia en la tabla 3.5, el rango empírico obtenido para esta variable oscila entre 0 y 50.

TABLA 3.5. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE LIMITROCIDAD ORGANIZACIONAL (LIMOR). TABLA ORIGINAL.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	LIMOR PORCENTAJE DE MIEMBROS EXTERNOS**
109	109	88.6	88.6	0
1	110	.8	89.4	7.69
2	112	1.6	91.1	10
2	114	1.6	92.7	11.11
3	117	2.4	95.1	12.50
2	119	1.6	96.7	16.67
1	120	.8	97.6	18.18
1	121	.8	98.4	25
1	122	.8	99.2	28.57
1	123	.8	100.0	50

** Porcentaje de miembros del conjunto de rol que trabajan en otras organizaciones distintas a la de la persona focal pero relacionadas con ésta.

Capítulo 3.

TABLA 3.6. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE LIMITROCIDAD ORGANIZACIONAL (LIMOR). TABLA CON DATOS AGRUPADOS EN INTERVALOS.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	LIMOR PORCENTAJE DE MIEMBROS EXTERNOS**
109	109	88.6	88.6	0
3	112	1.6	91.1	DE 0.1 A 10%
8	120	6.5	97.6	DE 10.1 A 20%
2	122	1.6	99.2	DE 20.1 A 30%
1	123	.8	100.0	MAS DE 30%

** Porcentaje de miembros del conjunto de rol que trabajan en otras organizaciones distintas a la de la persona focal pero relacionadas con ésta.

También aquí los resultados obtenidos señalan que los miembros de los conjuntos de rol que trabajan en otras organizaciones distintas a la de la persona focal pero relacionadas con ésta, representan, en términos generales, una pequeña parte de los miembros que componen los distintos conjuntos de rol. Refiriéndonos al total de 806 emisores identificados, el grupo que nos ocupa constituye el 4.2%. A partir de los resultados mostrados, y teniendo en cuenta cómo hemos operacionalizado la variable limitrocidad organizacional, podemos adelantar que una buena parte de las personas focales que componen nuestra muestra -el 88.6%- puntuarán cero en la misma, siendo relativamente escasas las personas focales que desempeñan roles organizacionalmente limítrofes.

Con todo, considerando conjuntamente estos resultados y los expuestos respecto a la variable proporción de miembros del conjunto de rol externos*, podemos afirmar que los miembros de los conjuntos de rol externos a la organización de la persona focal representan, generalmente, una pequeña parte de la composición de los distintos conjuntos de rol de las personas focales de nuestra muestra. Tomando como referencia los 806 emisores identificados, el total de miembros de los conjuntos de rol que no pertenecen a la organización de la persona focal constituyen el 8.1%.

Capítulo 3.

En relación a la variable limitroicidad departamental, la media obtenida es de 31.445, con una desviación típica de 27.055 (ver tabla 3.11). El valor de la media indica que, como promedio, el 31.445% de los miembros que componen cada conjunto de rol pertenecen a departamentos distintos al de la persona focal, pero de su misma organización. El valor de la desviación típica obtenido para esta variable es sensiblemente mayor al hallado en los dos casos anteriores. Ello es debido a que la inclusión en los conjuntos de rol de miembros pertenecientes a otros departamentos es, como veremos, un fenómeno más extendido, y, por lo tanto, sujeto a una mayor variabilidad. En la tabla 3.7, puede apreciarse que el rango empírico obtenido para esta variable oscila entre 0 y 100. Hay 34 personas focales -el 27.6%- en cuyos conjuntos de rol no se encuentran sujetos pertenecientes a otros departamentos; y, sin embargo, encontramos una persona focal cuyo conjunto de rol está compuesto exclusivamente por miembros (personas y/o grupos) de otros departamentos de su misma organización.



Capítulo 3.

TABLA 3.7. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE LIMITROCIDAD DEPARTAMENTAL (LIMDE). TABLA ORIGINAL.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	LIMDE - PORCENTAJES DE MIEMBROS DE OTROS DEPARTAMENTOS.
34	34	27.6	27.6	0
1	35	.8	28.5	9.09
2	37	1.6	30.1	10
2	39	1.6	31.7	12.50
5	44	4.1	35.8	14.29
3	47	2.4	38.2	16.67
4	51	3.3	41.5	20
1	52	.8	42.3	21.05
6	58	4.9	47.2	25
1	59	.8	48.0	27.27
2	61	1.6	49.6	28.57
11	72	8.9	58.5	33.33
3	75	2.4	61.0	37.50
8	83	6.5	67.5	40
1	84	.8	68.3	41.67
2	86	1.6	69.9	42.86
10	96	8.1	78.0	50
1	97	.8	78.9	55
1	98	.8	79.7	58.33
4	102	3.3	82.9	60
1	103	.8	83.7	62.50
4	107	3.3	87.0	66.67
4	111	3.3	90.2	71.43
1	112	.8	91.1	72.73
1	113	.8	91.9	73.33
3	116	2.4	94.3	75
3	119	2.4	96.7	80
1	120	.8	97.6	81.82
1	121	.8	98.4	83.33
1	122	.8	99.2	85.71
1	123	.8	100.0	100

TABLA 3.8. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE LIMITROCIDAD DEPARTAMENTAL (LIMDE). TABLA CON DATOS AGRUPADOS EN INTERVALOS.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	LIMDE - PORCENTAJES DE MIEMBROS DE OTROS DEPARTAMENTOS.
34	34	27.6	27.6	0
3	37	2.5	30.1	DE 0.1 A 10%
14	51	11.4	41.5	DE 10.1 A 20%
10	61	8.1	49.6	DE 20.1 A 30%
22	83	17.9	67.5	DE 30.1 A 40%
13	96	10.5	78.0	DE 40.1 A 50%
6	102	4.9	82.9	DE 50.1 A 60%
5	107	4.1	87.0	DE 60.1 A 70%
12	119	7.7	96.7	DE 70.1 A 80%
3	122	2.5	99.2	DE 80.1 A 90%
1	123	.8	100.0	DE 90.1 A 100%

Capítulo 3.

En 84 de los 123 conjuntos de rol analizados -el 72.4%- encontramos miembros que pertenecen a otros departamentos. En el 22.1% de los casos, la proporción de este tipo de miembros constituye entre el 0.1 y el 30% del total de miembros del conjunto de rol; en el 33.3%, entre el 30.1 y el 60%; y en el 17.1%, representan más del 60%. Parece ser pues que, de manera diferente a como ocurría en relación a las dos variables anteriores, los miembros de los conjuntos de rol pertenecientes a otros departamentos configuran, en términos globales, una parte notable de la composición de los conjuntos de rol de los empleados de organizaciones bancarias que configuran nuestra muestra. Tomando como referencia el total de 806 emisores identificados, el grupo al que aludimos representa el 35.198%.

Atendiendo a los datos obtenidos y a nuestra operacionalización de la variable limitroicidad departamental, puede afirmarse que un 22% de las 123 personas focales de nuestra muestra que informaron sobre sus emisores obtendrán en la citada variable puntuaciones superiores a 50, y un 50.4% puntuaciones superiores a 30.

En cuanto a la variable limitroicidad jerárquica, el valor medio obtenido es de 84.096, con una desviación típica de 20.903 (ver tabla 3.11). Esto es, como promedio, el 84.096% de cada conjunto de rol corresponde a miembros de la misma organización que la persona focal pero de distintos niveles jerárquicos. La magnitud de la desviación típica es comparativamente similar a la de la variable limitroicidad departamental, y sensiblemente mayor a las desviaciones típicas que presentan las variables proporción de miembros del conjunto de rol externos*, y limitroicidad organizacional. Como veremos a continuación, la inclusión en los conjuntos de rol analizados de emisores que presentan niveles jerárquicos distintos al de la persona focal es un fenómeno bastante

Capítulo 3.

más extendido que la inclusión de miembros externos a la organización, y por ello, sujeto a una mayor variabilidad.

En la tabla 3.9, puede apreciarse que tan sólo 2 conjuntos de rol de los 123 analizados no incluyen miembros intraorganizacionales de distinto nivel jerárquico al de la persona focal. El rango empírico de esta variable oscila entre 0 y 100, constatándose que 62 de los 123 conjuntos de rol -el 50.4%- están integrados en su totalidad por emisores procedentes de otros niveles jerárquicos. En el caso donde este tipo de miembros de los conjuntos de rol representan un menor porcentaje alcanzan el 33.3%.

TABLA 3.9. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE LIMITROCIDAD JERARQUICA (LIMJE). TABLA ORIGINAL.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	LIMJE - PORCENTAJES DE MIEMBROS DE OTROS NIVELES JERARQUICOS.
2	2	1.6	1.6	0
2	4	1.6	3.3	33.33
1	5	.8	4.1	40
5	10	4.1	8.1	50
1	11	.8	8.9	52.63
2	13	1.6	10.6	54.55
2	15	1.6	12.2	57.14
3	18	2.4	14.6	60
3	21	2.4	17.1	62.50
4	25	3.3	20.3	66.67
1	26	.8	21.1	70
4	30	3.3	24.4	71.43
9	39	7.3	31.7	75
2	41	1.6	33.3	77.78
8	49	6.5	39.8	80
2	51	1.6	41.5	83.33
2	53	1.6	43.1	85.71
4	57	3.3	46.3	87.50
2	59	1.6	48.0	90
1	60	.8	48.8	90.91
1	61	.8	49.6	91.67
62	123	50.4	100.0	100

Capítulo 3.

TABLA 3.10. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE LIMITROCIDAD JERARQUICA (LIMJE). TABLA CON DATOS AGRUPADOS EN INTERVALOS.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	LIMJE - PORCENTAJES DE MIEMBROS DE OTROS NIVELES JERARQUICOS.
2	2	1.6	1.6	0
8	10	6.4	8.1	DE 0.1 A 50%
8	18	6.4	14.6	DE 50.1 A 60%
8	26	6.4	21.1	DE 60.1 A 70%
23	49	18.7	39.8	DE 70.1 A 80%
10	59	8.2	48.0	DE 80.1 A 90%
64	123	52	100.0	DE 90 A 100%

A partir de las tablas 3.9 y 3.10 puede constatarse que en el 19.2% de los conjuntos de rol los miembros intraorganizacionales procedentes de otros niveles jerárquicos representan entre el 33.3% y el 70%; en el 26.9% de los casos, ese porcentaje se sitúan entre el 70.1 y el 90%; y en un 52% de los conjuntos de rol, el mencionado tipo de miembros constituye más del 90%. Todos estos datos indican que es bastante común que en los conjuntos de rol de las personas focales que componen nuestra muestra se incluyan miembros de niveles jerárquicos diferentes al de las respectivas personas focales. Asimismo, también podemos afirmar que, tal como ha sido operacionalizada la variable limitrocidad jerárquica, un buen número de personas focales obtendrán puntuaciones altas en tal variable; concretamente, el 60.2% de las 123 personas focales que informaron acerca de sus conjuntos de rol obtendrán puntuaciones superiores a 80.

Capítulo 3.

TABLA 3.11. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS HIPOTETICOS ANTECEDENTES ESTRUCTURALES RELATIVOS AL CONJUNTO DE ROL DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL.

TOTAL OBSERVATIONS: 126

	TAMAÑO	MIEMEX	LIMOR	LIMDE	LIMJE
N OF CASES	123	123	123	123	123
MINIMUM	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000
MAXIMUM	25.000	33.330	50.000	100.000	100.000
MEAN	6.602	1.939	1.972	31.445	84.096
VARIANCE	13.061	34.196	43.641	731.961	436.952
STANDARD DEV	3.614	5.848	6.606	27.055	20.903

Hasta este momento, los resultados mostrados nos han permitido constatar, entre otras cosas, que el tamaño medio de los conjuntos de rol analizados se sitúa en 6.6 miembros, que son relativamente pocas las personas focales que incluyen como componentes de sus conjuntos de rol a personas y/o grupos externos a su organización, y que resulta bastante frecuente que aquéllas consideren emisores de rol a personas y/o grupos de su misma organización pero pertenecientes a otros departamentos y niveles jerárquicos. Empleando otras palabras, podemos afirmar que en nuestra muestra resulta más común hallar personas focales que desempeñan roles departamental y jerárquicamente limítrofes, que personas focales que desempeñen roles organizacionalmente limítrofes.

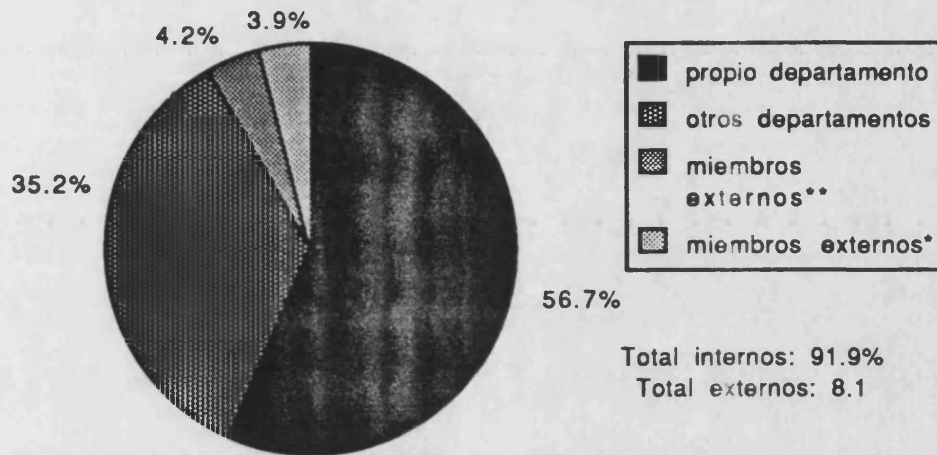
El análisis de los datos recogidos tomando como marco de referencia los 806 emisores sobre los que han informado 123 personas focales, permite una aproximación más general al análisis de la composición de los conjuntos de rol en función de la ubicación de los emisores respecto a diversos límites organizacionales. Asimismo, posibilita comparar los resultados obtenidos por nuestro estudio con los reportados por otros investigadores.

Capítulo 3.

De los 806 emisores de los que se recabaron datos, el 91.9% pertenece a la misma organización que sus respectivas personas focales, porcentaje que puede descomponerse en dos grupos: a) aquéllos que pertenecen al mismo departamento que la persona focal, y que constituyen el 56.7%, y b) los que pertenecen a otros departamentos, que representan el 35.2% (ver gráfica 3.1). El 8.1% de los emisores son miembros externos a la organización de la persona focal. Un 4.2% pertenecen a organizaciones relacionadas con la de la persona focal, y un 3.9% trabajan en organizaciones no relacionadas directamente con aquélla o no trabajan. Así pues, constatamos que los emisores de rol externos a la organización de la persona focal representan un grupo relativamente pequeño en el contexto general de la muestra de emisores que configuran los conjuntos de rol de nuestras personas focales.

Capítulo 3.

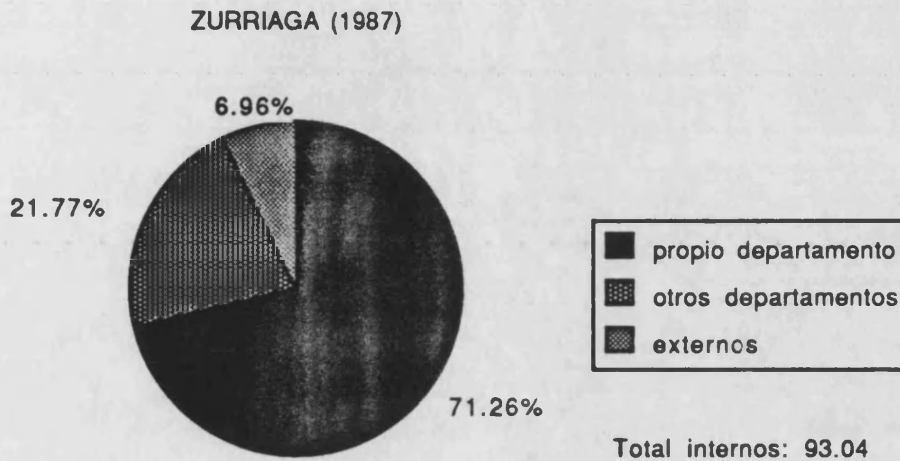
Gráfica 3.1. Distribución de los emisores de rol en función de su ubicación respecto a diversos límites organizacionales.



Resultados similares ofrece Zurriaga (1987) tras estudiar la muestra de emisores correspondiente a 104 profesionales de la enfermería. En este caso, los emisores pertenecientes a la misma organización de la persona focal representaron el 93.4%, mientras que los emisores externos constituyeron el 6.96% restante (ver gráfica 3.2). El 71.26% del total de emisores pertenecían al mismo departamento que la persona focal, y un 21.77% a departamentos distintos. Como adelantábamos, también aquí los miembros externos representan una proporción relativamente pequeña.

Capítulo 3.

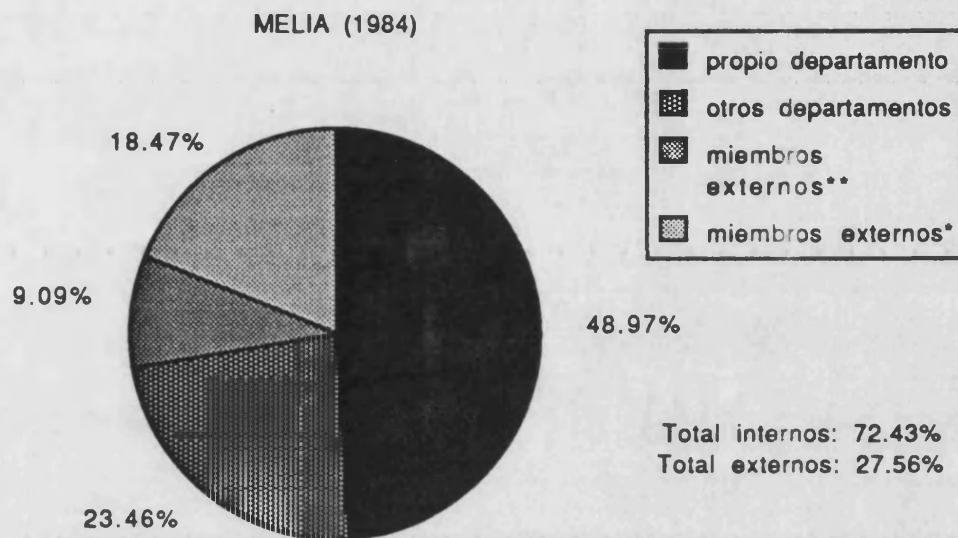
Gráfica 3.2. Distribución de los emisores de rol en función de su ubicación respecto a diversos límites organizacionales (Zurriaga, 1987).



Resultados distintos de los anteriores obtuvo Meliá (1984) con una muestra de carácter transocupacional compuesta por 155 personas focales. En este caso, los miembros externos llegaron a constituir el 27.56% de la muestra total de emisores (ver gráfica 3.3). El 9.09% pertenecían a organizaciones relacionadas con la de la persona focal, mientras que un 18.47% eran miembros de organizaciones no relacionadas directamente con aquélla o que no realizaban un trabajo remunerado. Un 72.43% representaban los miembros de los conjuntos de rol internos a la organización de la persona focal, porcentaje que se descompone en un 48.97% correspondiente a miembros pertenecientes al mismo departamento que la persona focal, y un 23.46% correspondiente a emisores pertenecientes a departamentos distintos.

Capítulo 3.

Gráfica 3.3. Distribución de los emisores de rol en función de su ubicación respecto a diversos límites organizacionales (Meliá, 1984).



Considerando comparativamente los tres conjuntos de resultados pueden establecerse ciertas conclusiones. Aunque las proporciones de miembros internos y externos que hemos obtenido son bastantes similares con las que reporta Zurriaga (1987), la distribución de los miembros internos es algo distinta en ambos casos. La proporción de emisores pertenecientes a otros departamentos es mayor en nuestra muestra (35.2% frente a 23.46%), lo cual puede sugerir que los conjuntos de rol de los empleados de organizaciones bancarias son en cierta medida más extradepartamentales -o menos intradepartamentales- que los de los profesionales de enfermería estudiados por Zurriaga (1987). Por otra parte, los datos que aporta Meliá (1984) sugieren que quizás en otras muestras ocupacionales los miembros externos constituyan una parte de los conjuntos de rol relativamente más grande de lo que representan en las muestras de empleados de organizaciones

Capítulo 3.

bancarias y profesionales de enfermería en organizaciones hospitalarias. Ello nos lleva a plantear la hipótesis de que la ocupación que se desempeña constituye un importante determinante de la composición de los conjuntos de rol. Otros posibles factores que cabría estudiar en esta línea serían la estructura organizacional, el nivel jerárquico, y la cultura organizacional, por ejemplo.

3.2.2. Antecedentes relacionales.

Como señalamos en el Capítulo 1, los procesos de emisión de expectativas se desarrollan en un marco de interacción social. Ya en 1964, Kahn y sus colaboradores señalaron que ciertos factores relacionales pueden influir sobre tales procesos, bien facilitándolos u obstaculizándolos. Entre los mencionados factores relacionales, Kahn y sus colaboradores consideraron las relaciones de poder que se establecen entre la persona focal y sus emisores. El poder es un fenómeno relacional, pues implica la interacción social de al menos dos agentes. Como señalan Meliá y Peiró (1984), el poder "es un tipo de relación interpersonal que, en tanto es ejercido, supone un proceso de comunicación imperativa en el que al menos uno de los sujetos sociales que constituyen los polos de la relación (agente que ejerce la influencia) comunica al otro polo (destinatario al que se trata de influir), algún tipo de decisión que tiene alguna posibilidad de alterar las probabilidades futuras de que este último realice (prescripciones) o deje de realizar (proscripciones) una conducta o un conjunto de conductas relevantes".

Diversas han sido las tipologías de poder propuestas (Kahn et al., 1964; Meliá y Peiró, 1984, 1985), pero la más extendida es la ofrecida por French y Raven (1959, 1968). Estos autores distinguen entre poder de recompensa, coercitivo o de castigo, del experto, referente, legítimo, y de información. En nuestro trabajo no hemos

Capítulo 3.

tomado medidas de diferentes tipos de poder. Hemos obtenido una medida del poder general que la persona focal tiene sobre su conjunto de rol a través de dos ítems del Cuestionario CR-4. En el primero de ellos (ítem 65), se le pide a la persona focal que indique cuánto puede influir sobre las decisiones relacionadas con su organización que toman cada uno de sus emisores internos a la organización. En la segunda (ítem 84), se le pide a la persona focal que señale cuánto dependen de ella los emisores de su misma organización y aquéllos que trabajan en organizaciones relacionadas. Para contestar ambas preguntas, la persona focal informante dispone de una escala de cuatro puntos, en la que (1) indica ausencia de poder, y (4) mucho poder. Como señalamos en el Capítulo 2, la puntuación en la variable poder promedio de la persona focal sobre su conjunto de rol la hemos obtenido sumando y dividiendo por dos las puntuaciones promedio que cada persona focal obtuvo en los ítems 65 y 84.

El valor de la media aritmética de la variable poder promedio de la persona focal en nuestra muestra es de 2.353, con una desviación típica de .269 (ver tabla 3.12). Tomando como marco de referencia la escala de respuesta empleada, puede afirmarse que el mencionado valor indica un nivel medio (entre [2] poco y [3] bastante) para nuestra muestra en la variable aludida. Si observamos las medias obtenidas para los ítems 65 y 84, constataremos que los valores son bastante similares al anteriormente mostrado (tabla 3.13).

Capítulo 3.

TABLA 3.12. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE PODER PROMEDIO DE LA PERSONA FOCAL SOBRE SU CONJUNTO DE ROL.

TOTAL OBSERVATIONS: 126

PODERPF	
N OF CASES	121
MINIMUM	1.167
MAXIMUM	4.000
MEAN	2.353
VARIANCE	0.269
STANDARD DEV	0.519

TABLA 3.13. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES PODER DE INFLUENCIA PROMEDIO DE LA PERSONA FOCAL (ITEM 65) Y DEPENDENCIA PROMEDIO DE LOS EMISORES RESPECTO DE LA PERSONA FOCAL (ITEM 84).

TOTAL OBSERVATIONS: 126

	ITEM 65	ITEM 84
N OF CASES	123	121
MINIMUM	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000
MEAN	2.432	2.259
VARIANCE	0.313	0.463
STANDARD DEV	0.559	0.681

Observando ahora la distribución de la variable poder promedio de la persona focal sobre su conjunto de rol (ver tabla 3.14), podemos apreciar que un 30% de la personas focales que configuran nuestra muestra tienen una cantidad de poder promedio que oscila ente nada [1] y poco [2]; algo más de la mitad, el 56.4%, obtienen puntuaciones que se encuentran entre 2.01 y 3 [bastante]; mientras que sólo un 9.5% detenta un nivel elevado de poder promedio sobre su conjunto de rol (entre 3.01 y 4 [mucho]).

Capítulo 3.

TABLA 3.14. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE PODER PROMEDIO DE LA PERSONA FOCAL SOBRE SU CONJUNTO DE ROL (PODERPF). TABLA CON DATOS AGRUPADOS EN INTERVALOS.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PODERPF-PODER PROMEDIO DE LA PER- SONA FOCAL SOBRE SU CONJUNTO DE ROL
5	5	4.0	4.0	DATO FALTANTE
38	43	30.1	34.1	DE 1 (NADA) A 2 (POCO)
71	114	56.4	90.5	DE 2.01 A 3 (BASTANTE)
12	126	9.5	100.0	DE 3.01 A 4 (MUCHO)

La distribución de frecuencias que se obtiene para la variable poder de influencia promedio de la persona focal sobre su conjunto de rol (tabla 3.15) es bastante similar a la comentada anteriormente. Sin embargo, la distribución correspondiente a la variable dependencia promedio de los emisores respecto de la persona focal difiere ligeramente de las dos anteriores (ver tabla 3.16). En este caso casi la mitad de las personas focales -el 46.8%- obtienen puntuaciones entre 1 y 2, lo cual indica que, como promedio, sus emisores intraorganizacionales y aquéllos que trabajan en organizaciones relacionadas, dependen entre nada y poco de ellas. Un 38.9% de las personas focales obtienen puntuaciones intermedias (entre 2.01 y 3); y tal como sucede en las variables comentadas anteriormente, el porcentaje de personas focales cuyos emisores dependen en gran medida de ellas representa alrededor de una décima parte de la muestra (el 10.3%).

Así pues, los datos descriptivos que se obtienen para los items 65 y 84, confirman que el valor medio muestral en la variable poder promedio de la persona focal sobre su conjunto de rol indica un nivel de poder medio.

Capítulo 3.

TABLA 3.15. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE PODER DE INFLUENCIA PROMEDIO DE LA PERSONA FOCAL SOBRE SU CONJUNTO DE ROL (ITEM 65).

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	ITEM 65
3	3	2.4	2.4	DATO FALTANTE
36	39	28.6	31.0	DE 1 (NADA) A 2 (POCO)
73	112	57.9	88.9	DE 2.01 A 3 (BASTANTE)
14	126	11.1	100.0	DE 3.01 A 4 (MUCHO)

TABLA 3.16. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE DEPENDENCIA PROMEDIO DE LOS EMISORES RESPECTO DE LA PERSONA FOCAL (ITEM 84).

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	ITEM 84
5	5	4.0	4.0	DATO FALTANTE
59	64	46.8	50.8	DE 1 (NADA) A 2 (POCO)
49	113	38.9	89.7	DE 2.01 A 3 (BASTANTE)
13	126	10.3	100.0	DE 3.01 A 4 (MUCHO)

El análisis del poder de la persona focal sobre su conjunto de rol puede realizarse tomando como marco de referencia la muestra total de emisores. Con esta perspectiva, hemos confeccionado las tablas 3.17 y 3.18. En la primera de ellas se constata que las personas focales de nuestra muestra indican que no tienen influencia sobre el 15.6% de la muestra total de emisores; tienen poca influencia sobre el 33.4%; bastante sobre el 28.4%; y mucha sobre el 16.9%. En la tabla 3.18 se puede apreciar que las personas focales consideran que un 31.4% de los emisores no depende nada de ellas; un 26.6% depende poco; un 24.9% dependen bastante; y sólo un 13.6% depende mucho.

Capítulo 3.

TABLA 3.17. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DEL ITEM 65 (PODER DE INFLUENCIA DE LAS PERSONAS FOCALES) EN LA MUESTRA TOTAL DE EMISORES (N= 806).

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	ITEM 65
46	46	5.7	5.7	DATO FALTANTE
126	172	15.6	21.3	1.NADA.
269	441	33.4	54.7	2.POCO.
229	670	28.4	83.1	3.BASTANTE.
136	806	16.9	100.0	4.MUCHO.

TABLA 3.18. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DEL ITEM 84 (DEPENDENCIA DE LOS EMISORES DE LAS PERSONAS FOCALES) EN LA MUESTRA TOTAL DE EMISORES (N= 806).

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	ITEM 84
28	28	3.5	3.5	DATO FALTANTE
253	281	31.4	34.9	1.NADA.
214	495	26.6	61.4	2.POCO.
201	696	24.9	86.4	3.BASTANTE.
110	806	13.6	100.0	4.MUCHO.

Estos resultados vienen a concordar con los que comentamos anteriormente considerando los valores promedio obtenidos por las personas focales de nuestra muestra en cada una de las tres variables consideradas. Incluso también se constata desde la perspectiva que ofrece la muestra total de emisores, que cuando nos referimos a la dependencia de los emisores hallamos más casos que indican ausencia de poder de la persona focal, que cuando atendemos a la influencia de ésta sobre sus emisores.

3.3. EL ESTRES DE ROL. ASPECTOS DESCRIPTIVOS.

En el Capítulo 1 del presente trabajo, definimos el estrés como "un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas (que se le presentan a una determinada persona focal) y la capacidad de respuesta (de la misma), bajo condiciones donde el fracaso en satisfacer las demandas tiene consecuencias importantes percibidas" (McGrath, 1976). También vimos cómo el conflicto y la ambigüedad

Capítulo 3.

de rol subjetivos satisfacen tal definición de estrés. Así, en el caso del conflicto de rol las demandas que recibe la persona focal no pueden ser totalmente satisfechas por la persona focal a través de su conducta de rol debido a que algunas de aquéllas son incompatibles entre sí, manifestándose de este modo el desequilibrio percibido entre demandas y respuestas al que se refiere McGrath. En el caso de la ambigüedad de rol, las demandas y expectativas que configuran un determinado rol no pueden ser satisfechas por la persona focal debido a que ésta carece de información suficiente y/o clara. En ambos casos, el fracaso en satisfacer las demandas emitidas puede dar lugar a consecuencias percibidas importantes.

Como ya señalamos, el conflicto y la ambigüedad de rol subjetivos son formas de estrés que ocurren en un proceso general de elaboración de roles, por lo que queda justificado englobarlos bajo la denominación de estrés de rol. A continuación, vamos a ocuparnos de exponer y analizar los niveles de conflicto y ambigüedad de rol percibidos por las personas focales que componen nuestra muestra de estudio. Es necesario destacar que las medidas obtenidas hacen referencia al conflicto y a la ambigüedad de rol percibidos por la persona focal en su ambiente de trabajo, hipotetizándose que tales percepciones determinarán en gran medida ambas experiencias subjetivas de estrés de rol.

3.3.1. El conflicto de rol.

En el Capítulo 2, conceptualizamos el conflicto de rol como la percepción subjetiva por parte de las personas focales de expectativas incompatibles y/o imposibles de satisfacer simultáneamente, según sus respuestas al Cuestionario de Conflicto de Rol (Peiró et al., 1987a).

Capítulo 3.

3.3.1.1. Niveles de conflicto de rol en la muestra.

En la tabla 3.13 ofrecemos los estadísticos descriptivos de los 17 ítems que integran el Cuestionario de Conflicto de rol. A continuación, mostramos una breve descripción del contenido de cada uno de tales ítems.

TABLA 3.12. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTO DE ROL.

nº ítem	contenido
1	cambios en forma de realizar el trabajo.
2	cambios en la distribución del tiempo
3	cambios en el grado de autoridad asociado al rol.
4	cambios en el grado de responsabilidad asociado al rol.
5	recibir demandas contradictorias.
6	encontrarse "entre dos fuegos".
7	recibir órdenes contradictorias de superiores.
8	encontrarse en un grupo de miembros enfrentados.
9	tener conflicto trabajo-familia.
10	recibir demandas contradictorias de los subordinados.
11	demandas contradictorias de superiores y subordinados.
12	tener autoridad insuficiente.
13	tener sobrecarga de trabajo.
14	tener cualificación y preparación insuficiente.
15	tener exceso de trabajo que interfiere su calidad.
16	tener demasiadas responsabilidades delegadas.
17	falta de medios y recursos.

Recordamos que la escala de respuesta utilizada para contestar los ítems del Cuestionario de Conflicto variaba de 1 (ausencia de conflicto) a 4 (nivel máximo de conflicto). Las medias obtenidas oscilan entre 1.447 para el ítem 10 (recibir demandas contradictorias de los subordinados), y 2.535 para el ítem 13 (tener

Capítulo 3.

sobrecarga de trabajo). En todos los casos las desviaciones típicas fueron inferiores a la unidad. Todo ello indica que, en términos globales, los niveles de conflicto de rol que las personas focales perciben se sitúan entre las categorías de respuesta 1 (ausencia de conflicto) y 2 (poco conflicto). Así, la media de las puntuaciones totales promediadas en el cuestionario fue de 1.978, con una desviación típica de 0.373 (ver tabla 3.14). Estos resultados son bastantes similares a los obtenidos por otros investigadores que también utilizaron la "Batería R" en otras muestras ocupacionales. Zurriaga (1987) con una muestra compuesta por personal de enfermería obtuvo una media para las puntuaciones totales promediadas en el cuestionario de Conflicto de Rol de 2.016; y Luque (1988), con una muestra de profesionales de organizaciones socio-educativas, obtuvo una media de 1.85. Tales resultados sugieren que al menos en tres muestras ocupacionales evaluadas - empleados de organizaciones bancarias, y las dos mencionadas anteriormente- los niveles medios de conflicto de rol son, en términos promedio, moderados.

TABLA 3. 13. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTO DE ROL.

TOTAL OBSERVATIONS: 126

	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
N OF CASES	126	126	126	126	113
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.270	2.127	2.024	2.127	2.027
VARIANCE	0.535	0.544	0.679	0.688	0.437
STANDARD DEV	0.731	0.737	0.824	0.829	0.661

Capítulo 3.

	CF (6)	CF (7)	CF (8)	CF (9)	CF (10)
N OF CASES	113	114	113	114	114
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000
MEAN	2.000	1.860	1.956	1.684	1.447
VARIANCE	0.696	0.476	0.650	0.643	0.303
STANDARD DEV	0.835	0.690	0.806	0.802	0.550

	CF (11)	CF (12)	CF (13)	CF (14)	CF (15)
N OF CASES	114	113	114	114	114
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	1.754	1.885	2.535	1.570	2.193
VARIANCE	0.594	0.781	0.870	0.460	0.777
STANDARD DEV	0.771	0.884	0.933	0.678	0.881

	CF (16)	CF (17)
N OF CASES	114	113
MINIMUM	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000
MEAN	1.895	2.168
VARIANCE	0.768	0.963
STANDARD DEV	0.876	0.981

TABLA 3.14. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CONFLICTO DE ROL (PUNTUACION TOTAL EN EL CUESTIONARIO PROMEDIADA POR EL NUMERO DE ITEMS).

CFTOTAL

N OF CASES	110
MINIMUM	1.176
MAXIMUM	2.765
MEAN	1.978
VARIANCE	0.139
STANDARD DEV	0.373

Capítulo 3.

3.3.1.2. Matriz de correlaciones entre los items.

En la tabla 3.15, aparecen las correlaciones simples obtenidas entre los items que integran el Cuestionario de Conflicto de Rol. A partir de la misma pueden identificarse algunos núcleos con claro sentido teórico integrados por items altamente correlacionados entre sí. Así, se observa que uno de tales núcleos lo conforman los items 1, 2, 3 y 4, que muestran entre ellos correlaciones positivas y significativas. Tales items hacen referencia a la introducción de cambios en la forma de realizar el trabajo, en la distribución de tiempos, en el grado de autoridad y en el nivel de responsabilidad, respectivamente. Todos ellos aluden a una confrontación entre algunos aspectos actuales del rol y los deseos al respecto de las personas focales.

Un segundo núcleo de items positiva y significativamente relacionados lo configuran los items 5, 6, 10, 11, 12, y 13, relativos respectivamente a recibir demandas contradictorias, encontrarse "entre dos fuegos", recibir demandas contradictorias de los subordinados, no poder satisfacer a la vez las aspiraciones de superiores y subordinados, tener autoridad insuficiente, y tener sobrecarga de trabajo. Los primeros cuatro items aluden al conflicto originado a raíz de recibir demandas contradictorias de diferentes personas, mientras que los dos últimos se refieren a la falta de medios para desempeñar adecuadamente el rol, bien sea autoridad o tiempo.

Por último, un tercer núcleo que aparece bastante delimitado lo integran los items 10, 13, 15, 16, y 17, referidos a recibir demandas contradictorias de subordinados, tener sobrecarga de trabajo -13 y 15-, tener demasiadas responsabilidades, e insuficientes medios y recursos. Estos cinco items muestran correlaciones significativas y positivas entre sí, y como puede apreciarse los cuatro últimos aluden a la sobrecarga y a la ausencia

Capítulo 3.

de medios, por lo que es posible que contribuyan a definir una dimensión subyacente relativa al conflicto medios-fines.

Como adelantábamos al principio, estos núcleos de items intercorrelacionados sugieren dimensiones con claro sentido teórico. No obstante, para establecer la estructura empírica del cuestionario lo hemos sometido al análisis factorial.

Capítulo 3.

TABLA 3.15. MATRIZ DE CORRELACIONES ENTRE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTO DE ROL ($r = .175, p \leq .05$; $r = .229, p \leq .01$).

	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
CF (1)	1.000				
CF (2)	0.653	1.000			
CF (3)	0.482	0.378	1.000		
CF (4)	0.358	0.353	0.689	1.000	
CF (5)	0.134	0.189	-0.067	-0.072	1.000
CF (6)	0.141	0.168	0.027	-0.109	0.622
CF (7)	0.012	0.169	-0.144	-0.152	0.245
CF (8)	0.270	0.350	0.222	0.282	0.070
CF (9)	0.057	0.136	-0.176	-0.211	0.202
CF (10)	0.131	0.079	0.133	0.031	0.288
CF (11)	-0.030	0.038	-0.142	-0.131	0.441
CF (12)	0.181	0.113	0.090	-0.010	0.282
CF (13)	0.130	-0.024	0.042	-0.057	0.301
CF (14)	-0.125	0.068	-0.174	-0.113	0.005
CF (15)	0.155	0.219	0.010	0.019	0.177
CF (16)	-0.083	-0.130	-0.024	-0.111	0.210
CF (17)	0.234	0.211	0.181	0.177	0.145
	CF (6)	CF (7)	CF (8)	CF (9)	CF (10)
CF (6)	1.000				
CF (7)	0.195	1.000			
CF (8)	-0.012	0.233	1.000		
CF (9)	0.103	0.243	0.255	1.000	
CF (10)	0.340	0.273	0.179	0.103	1.000
CF (11)	0.436	0.286	0.170	0.220	0.460
CF (12)	0.300	0.128	0.247	0.265	0.224
CF (13)	0.284	0.242	0.029	0.130	0.302
CF (14)	-0.067	0.333	0.174	0.170	0.046
CF (15)	0.220	0.376	0.016	0.063	0.218
CF (16)	0.255	0.159	0.056	0.123	0.237
CF (17)	0.164	0.374	0.382	0.038	0.312
	CF (11)	CF (12)	CF (13)	CF (14)	CF (15)
CF (11)	1.000				
CF (12)	0.273	1.000			
CF (13)	0.352	0.304	1.000		
CF (14)	0.135	0.082	0.217	1.000	
CF (15)	0.199	0.004	0.577	0.331	1.000
CF (16)	0.165	0.164	0.510	0.169	0.366
CF (17)	0.184	0.233	0.346	0.189	0.400
	CF (16)	CF (17)			
CF (16)	1.000				
CF (17)	0.325	1.000			

Capítulo 3.

3.3.1.3. Estructura factorial del Cuestionario de Conflicto de rol.

La técnica del análisis factorial fue aplicada mediante la utilización del programa FACTOR del paquete estadístico SYSTAT. El método de factorización empleado fue el de componentes principales, estando sujeta la solución final a una rotación varimax. Los sucesivos resultados obtenidos aparecen en la serie de tablas 3.16 que se muestran al final de este apartado. Se obtuvieron cinco factores con valor propio superior a la unidad que logran explicar el 64.42% de la varianza total contenida en la matriz de correlaciones entre los 17 ítems que componen el Cuestionario de Conflicto de Rol. Para la interpretación de cada uno de los factores definidos se consideraron los ítems que presentan en los respectivos factores saturaciones iguales o superiores a .40.

El factor I explica el 14.217% de la varianza total, y da cuenta del 22.07% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores, lo que le convierte en el segundo factor que más varianza logra explicar. En él saturan los ítems 5, 6, 10, y 11, relativos respectivamente a no poder satisfacer demandas contradictorias, encontrarse "entre dos fuegos", recibir demandas contradictorias de los subordinados, y no poder satisfacer las aspiraciones de superiores y subordinados. Los contenidos de los mencionados ítems sugieren que la dimensión subyacente a los mismos o factor se refiere al CONFLICTO INTER-EMISORES. Este factor ha aparecido en diversas factorizaciones a las que ha sido sometido el Cuestionario de Conflicto de Rol utilizando distintas muestras ocupacionales (Peiró, Meliá, Zacarés y González-Romá, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988; en todos ellos el método de factorización fue el de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax), lo que respalda su estabilidad y consistencia. Sin embargo, en nuestro estudio adquiere una composición diferente a la alcanzada en los citados trabajos. En éstos, saturan en el factor los

Capítulo 3.

items 5, 6, 7, y 8. Los dos últimos items aluden a recibir órdenes contradictorias de dos superiores, y encontrarse en un grupo de miembros enfrentados. Por contra, en la factorización realizada con nuestra muestra de personas focales los items 7 y 8 no alcanzan saturaciones superiores a 0.21. En su lugar, saturan notablemente los items 10 y 11, refiriéndose todos ellos al conflicto que se origina debido a que la persona focal recibe demandas contradictorias de distintos emisores. Por ello, parece adecuado mantener la denominación de CONFLICTO INTER-EMISORES.

El factor II explica el 16.116% de la varianza total, y da cuenta del 25.03% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores obtenidos. Se trata del factor que logra explicar una mayor proporción de varianza. En él saturan los items 1, 2, 3 y 4, cuyos contenidos se refieren a los deseos de introducción de cambios por parte de la persona focal en la forma de realizar su trabajo, la distribución del tiempo dedicado a las tareas, el grado de autoridad, y el grado de responsabilidad asociados al rol que desempeña. Tales contenidos sugieren que se trata de un factor de CONFLICTO PERSONA-ROL. Este factor ha aparecido en otras investigaciones, pero con composición diferente. Así, en el trabajo de Luque (1988) sólo saturan en el mismo los ítems 2, 3 y 4. En el estudio de Peiró, Meliá, Zacarés y González-Romá (1987), el factor en cuestión aparece desdoblado dando lugar a dos factores: en uno de ellos, saturan los items 1, 2 -referidos a las tareas implicadas en el rol- y 17 -insuficientes medios y recursos para realizar tareas-, y es denominado CONFLICTO PERSONA-ROL RELATIVO A LA TAREA; y en el otro, saturan los items 3, 4 y 7 -este último referido a la percepción de órdenes contradictorias procedentes de superiores distintos-, recibiendo el nombre de CONFLICTO PERSONA-ROL RELATIVO AL NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD. En el trabajo de Zurriaga (1987), ocurre algo similar, pues esta investigadora obtiene dos factores que aluden al conflicto persona-rol: en el primero, denominado CONFLCITO PERSONA-ROL RELATIVO

Capítulo 3.

A LA TAREA, saturan los items 1, 2, 3 y 17; y en el segundo, saturan los items 1 y 4, por lo que recibe el nombre de CONFLCITO PERSONA-ROL RELATIVO AL GRADO DE RESPONSABILIDAD. Como se puede apreciar, en nuestra factorización confluyen los cuatro items que aluden claramente al conflicto pesona-rol, definiendo un factor con marcada consistencia teórica.

El factor III explica el 13.623% de la varianza total, y da cuenta del 21.14% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores, ello lo constituye en el tercer factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En él saturan los items 10, 13, 15, 16 y 17, referidos respectivamente a: recibir demandas contradictorias por parte de los subordinados, tener sobrecarga de trabajo, tener excesiva cantidad de trabajo que interfiere su calidad, tener demasiadas responsabilidades delegadas, y falta de medios y recursos. Los items 13, 16 y 15 son los que muestran saturaciones más altas, aludiendo todos ellos a aspectos de la sobrecarga de rol, una de las formas que puede adoptar el conflicto medios-fines cuando el recurso del que se carece es el tiempo. El ítem 17 hace referencia explícita a tal tipo de conflicto. Sin embargo, el ítem 10 alude al conflicto inter-emisores, aunque hay que considerar que presenta la saturación más baja de los cinco items. Tras todas estas consideraciones parece adecuado denominar a este factor CONFLICTO MEDIOS-FINES (SOBRECARGA). Tal factor ha aparecido también en los trabajos citados en el párrafo anterior (Peiró, Meliá, Zacarés y González-Romá, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988) aunque con distintas configuraciones en función de la muestra de estudio. Los items 13, 15, 16 y 17 saturan en el citado factor en esos estudios y en el nuestro propio. El ítem 12 satura altamente en el factor en los trabajos de Peiró, Meliá, Zacarés y González-Romá (1987) y Zurriaga (1987). Y el ítem 14 realiza lo propio en los estudios de los citados autores más el de Luque (1988). Estos resultados empíricos confirman que la base del factor que nos ocupa la configuran los items 12, 13, 14, 15, 16, y 17, conclusión a la que

Capítulo 3.

también se puede llegar desde una perspectiva teórica analizando el contenido de los mencionados items.

El cuarto factor definido explica el 11.31% de la varianza total, y da cuenta del 17.56% de la varianza que conjuntamente explican los cinco factores. Se trata del cuarto factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En el mismo saturan los items 7, 9, 14 y 15, cuyo contenido alude a recibir órdenes contradictorias de dos superiores, tener conflicto trabajo-familia, sentirse con una cualificación y preparación profesional insuficientes, y tener excesiva cantidad de trabajo, respectivamente. Los items que presentan las saturaciones más elevadas son el 7 (0.677) y el 14 (0.674). Como se puede apreciar, el contenido de los items 7 y 9 nos remite al conflicto inter-emisores, mientras que el de los items 14 y 15 se refiere al conflicto medios-fines, por ello hemos denominado a este factor CONFLICTO MIXTO INTER-EMISORES Y MEDIOS-FINES. Tan sólo en uno de los trabajos citados anteriormente donde el Cuestionario de Conflicto fue factorizado aparece un factor con una composición similar. Se trata del estudio de Zurriaga (1987). Esta investigadora define un factor integrado por los items 8 -encontrarse en un grupo de trabajo con miembros enfrentados-, 9, 14 y 15. Como se puede apreciar, tan sólo difiere del definido en nuestro caso en un ítem: el 7 por el 8. Zurriaga (1987) señala que el núcleo central de su factor lo constituye el ítem 9 (conflicto trabajo-familia), cuya saturación en el factor es de 0.842; razón por la cual denomina al factor CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA POR SOBRECARGA DE ROL. En nuestro caso, el ítem 9 es el que menos satura entre los cuatro items componentes, por lo que no parece adecuado seguir la estrategia y denominación aplicadas por Zurriaga. Cabe pues considerar al factor CONFLICTO MIXTO INTER-EMISORES Y MEDIOS-FINES, como un aspecto particular de la factorización del Cuestionario de Conflicto en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias.

Capítulo 3.

El factor V explica el 9.147% de la varianza total, y da cuenta del 14.2% de la varianza que los cinco factores explican conjuntamente. Es el quinto factor en cuanto a la magnitud de la varianza explicada. En él saturan los ítems 8, 9 y 12, referidos respectivamente a encontrarse en un grupo de trabajo con miembros enfrentados, conflicto trabajo-familia, y tener autoridad insuficiente. El ítem que muestra la saturación más alta es el 8 (0.701). Los ítems 8 y 9 nos remiten al conflicto inter-emisores, poniéndose de manifiesto que en ambos encontramos emisores con intereses enfrentados, bien sean los compañeros de trabajo entre sí, o éstos frente a la familia. Por ello parece adecuado denominar a este factor **CONFLICTO POR EMISORES ENFRENTADOS Y FALTA DE AUTORIDAD**. En otros trabajos previos donde se factorizó el Cuestionario de Conflicto no apareció este factor. Algunos de los definidos por otros investigadores presentan composiciones similares. Esto sucede en el caso de Luque (1988), quien obtiene un factor donde sólo saturan los ítems 9 y 12, siendo el ítem 9 el que constituye el núcleo central del factor, razón por la que lo denomina **CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA**. Con todo, parece pues que la configuración que adquiere el quinto factor que hemos definido parece también un aspecto particular de la factorización del Cuestionario de Conflicto en nuestra muestra de estudio.

Capítulo 3.

TABLAS 3.16. ANALISIS FACTORIAL DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTO DE ROL.

TABLA 3.16.1. RAICES LATENTES (EIGENVALUES)

FACTOR NUMERO:	1	2	3	4	5
	3.987	2.737	1.642	1.479	1.106
	6	7	8	9	10
	0.974	0.724	0.704	0.666	0.543
	11	12	13	14	15
	0.524	0.410	0.394	0.340	0.328
	16	17			
	0.234	0.208			

TABLA 3.16.2. SATURACIONES DE LOS COMPONENTES. MATRIZ FACTORIAL NO ROTADA.

	1	2	3	4	5
CF (13)	0.663	0.192	-0.175	0.397	0.049
CF (17)	0.612	-0.195	-0.358	0.084	0.188
CF (11)	0.600	0.277	0.305	-0.087	0.096
CF (5)	0.593	0.143	0.510	0.009	-0.219
CF (15)	0.590	0.074	-0.447	0.306	-0.396
CF (10)	0.588	0.012	0.173	0.127	0.237
CF (6)	0.585	0.125	0.550	0.181	-0.201
CF (7)	0.558	0.191	-0.284	-0.297	-0.210
CF (3)	0.120	-0.804	0.023	0.280	0.165
CF (4)	0.035	-0.791	-0.086	0.193	0.156
CF (1)	0.332	-0.704	0.118	-0.043	-0.268
CF (2)	0.364	-0.644	0.030	-0.285	-0.443
CF (14)	0.309	0.233	-0.584	-0.279	-0.078
CF (9)	0.348	0.184	0.059	-0.602	0.059
CF (12)	0.490	-0.031	0.271	-0.189	0.428
CF (8)	0.395	-0.396	-0.174	-0.491	0.369
CF (16)	0.492	0.280	-0.214	0.399	0.256

Capítulo 3.

TABLA 3.16.3. VARIANZA EXPLICADA POR LOS COMPONENTES.

	1	2	3	4	5
	3.987	2.737	1.642	1.479	1.106

TABLA 3.16.4. PORCENTAJE DE LA VARIANZA TOTAL EXPLICADA.

	1	2	3	4	5
	23.453	16.099	9.656	8.701	6.504

TABLA 3.16.5. MATRIZ FACTORIAL ROTADA: SATURACIONES FACTORIALES. (EN LA INTERPRETACION DE LOS FACTORES SE CONSIDERARON TODAS LAS SATURACIONES MAYORES O IGUALES A .40)

FACTORES:	1	2	3	4	5
CF (6)	0.833	0.070	0.182	-0.035	-0.007
CF (5)	0.810	0.053	0.091	0.094	0.070
CF (11)	0.592	-0.139	0.231	0.142	0.321
CF (1)	0.209	0.800	-0.057	0.071	0.026
CF (2)	0.217	0.782	-0.201	0.356	0.022
CF (3)	-0.118	0.763	0.182	-0.357	0.101
CF (4)	-0.246	0.730	0.122	-0.279	0.100
CF (13)	0.299	0.003	0.741	0.169	-0.010
CF (16)	0.127	-0.168	0.735	0.043	0.073
CF (15)	0.163	0.196	0.602	0.514	-0.336
CF (17)	-0.002	0.314	0.580	0.271	0.273
CF (7)	0.203	0.004	0.208	0.677	0.133
CF (14)	-0.189	-0.119	0.244	0.674	0.100
CF (8)	-0.117	0.376	0.047	0.268	0.701
CF (12)	0.335	0.047	0.178	-0.046	0.621
CF (9)	0.235	-0.125	-0.163	0.446	0.478
CF (10)	0.401	0.090	0.421	-0.027	0.318

TABLA 3.16.6. VARIANZA EXPLICADA POR LOS FACTORES ROTADOS.

	1	2	3	4	5
	2.417	2.740	2.316	1.923	1.555

Capítulo 3.

TABLA 3.16.7. PORCENTAJE DE LA VARIANZA TOTAL EXPLICADA.

1	2	3	4	5
14.217	16.116	13.623	11.310	9.147

% TOTAL DE VARIANZA TOTAL EXPLICADA = 64.42.

TABLA 3.16.8. DISTRIBUCION ENTRE LOS FACTORES DE LA VARIANZA EXPLICADA.

1	2	3	4	5
22.07	25.03	21.14	17.5	14.2

TABLA 3.16.9. ITEMS INCLUIDOS EN CADA FACTOR Y DENOMINACION DE LOS MISMOS.

nº factor	denominación	Items contenidos
1	conflicto inter-emisores.	5, 6, 10, 11.
2	conflicto persona-rol.	1, 2, 3, 4.
3	conflicto medios-fines (sobrecarga).	10, 13, 15, 16, 17.
4	conflicto inter-emisores y medios-fines.	7, 9, 14, 15.
5	conflicto por emisores enfrentados y falta de autoridad.	8, 9, 12.

3.3.1.4. Análisis comparativo de la estructura factorial del Cuestionario de Conflicto de Rol.

Para efectuar un análisis comparativo global entre las tres factorizaciones del Cuestionario de Conflicto de Rol a las que nos hemos venido refiriendo, y la nuestra propia, hemos elaborado la tabla 3.17. En ella aparecen de forma resumida las estructuras factoriales empíricas definidas en los mencionados estudios. En todos ellos el método de factorización fue el de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax. Junto

Capítulo 3.

a sus autores, aparecen las muestras empleadas, la denominación de los factores, y los ítems que componen cada uno de ellos. En el análisis factorial original (Peiró et al., 1987a) fueron definidos cinco factores con valor propio superior a la unidad, al igual que en el trabajo de Luque (1988), y en el nuestro propio. La estructura factorial hallada por Zurriaga (1987) ofrecía seis factores. Con estos cuatro trabajos en perspectiva, podemos preguntarnos cuáles son las dimensiones que de una manera más consistente aparecen como subyacentes al cuestionario, esto es, cuáles son los tipos generales de conflicto de rol que permite medir el cuestionario que estamos analizando. Aunque con algunas pequeñas variaciones en cuanto a los ítems que las delimitan, parece posible afirmar que aparecen tres dimensiones básicas, que serían las relativas al conflicto medios-fines, conflicto inter-emisores, y conflicto persona-rol. La dimensión conflicto inter-emisores aparece desdoblada en los trabajos de Peiró et al. (1987a), Zurriaga (1987) y Luque (1988), mientras que la dimensión persona-rol aparece desdoblada en los dos primeros trabajos citados. Un tipo de conflicto inter-emisores -y, más concretamente, conflicto inter-roles-, el conflicto trabajo-familia, aparece como denominación de uno de los factores hallados en los trabajos de Zurriaga (1987) y Luque (1988), no obstante su composición coincide tan sólo en unos de los ítems que integran el factor, el ítem 9. Y en nuestra factorización aparecen dos factores específicos que incluyen ambos ítems que nos remiten al conflicto inter-emisores y al conflicto medios-fines.

Como vemos, las estructuras factoriales empíricas alcanzadas en los cuatro estudios a los que nos hemos referido muestran que son las tres dimensiones o tipos generales de conflicto a los que nos hemos referido los que aparecen en los cuatro trabajos, pudiendo considerar el resto de factores definidos como especificaciones de las mencionadas dimensiones o tipos de conflicto.

TRABAJO MUESTRA		FACTORES DE CONFLICTO					
Peiró et al. (1987a).	Transocupacional. N=226.	Medios-fines (9,12,13,14,15,16,17)	Interemisores general (5,6,7,8)	Interemisores entre demandas de superiores e inferiores (6,10,11,12)	Persona-rol relativo a autoridad y responsabilidad (3,4,7)	Persona-rol relativo a tarea (1,2,17)	
Zurriaga (1987)	Personal de enfermería. N=104	Medios-fines (5,12,13,14,15,16,17)	Interemisores general (5,6,7,8)	Interemisores entre demandas de superiores e inferiores (6,10,11)	Persona-rol relativo a responsabilidad (1,4)	Persona-rol relativo a tarea (1,2,3,17)	Trabajo-familia por sobrecarga (8,9,14,15)
Luque (1988)	Profesionales organizaciones socio-educativas N=204.	Medios-fines (1,2,13,14,15,16,17)	Interemisores general (5,6,7,8)	Interemisores entre demandas de superiores e inferiores (10,11)	Persona-rol (2,3,4)		Trabajo- familia (9,12)
González R. (1989)	Empleados de organizaciones bancarias N=126.	Medios-fines (10,13,15,16,17)	Interemisores (5,6,10,11)		Persona-rol (2,3,4)	Interemisores/medios-fines (7,9,14,15)	Emisores enfrentados y falta de autoridad (8,9,12)

Tabla 3.17. Análisis comparativo de cuatro factorizaciones del Cuestionario de Conflicto de Rol.

Capítulo 3.

3.3.1.5. Fiabilidad del cuestionario.

La fiabilidad del Cuestionario de Conflicto de Rol, así como la de sus factores, ha sido determinada mediante el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach, que ofrece estimadores de la consistencia interna de las escalas. En la tabla 3.18, aparecen los resultados que hemos obtenido, y los valores que reportan otros investigadores acerca de la consistencia interna de la escala total de conflicto de rol.

TABLA 3.18. FIABILIDADES DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTO DE ROL TOTAL Y FACTORES.

MEDIDA	nº ítems	alphas de Cronbach en cuatro estudios			
		1	2	3	4
Cuestionario total.	17	.775	.79	.78	.81
Factor 1.	4	.747			
Factor 2.	4	.795			
Factor 3.	5	.743			
Factor 4.	4	.569			
Factor 5.	3	.507			

CODIGOS DE LOS ESTUDIOS:

1. González R. (1989)
2. Peiró et al. (1987a).
3. Zurriaga (1987).
4. Luque (1988).

El coeficiente alpha obtenido para la escala total es de .775, similar al obtenido por los investigadores que se citan en la tabla, que utilizaron datos procedentes de otras muestras ocupacionales diferentes a la empleada por nosotros. Parece pues, que la consistencia interna de la mencionada escala se sitúa próxima a 0.80, pudiéndose considerar bastante satisfactoria.

Capítulo 3.

En la tabla 3.18 no incluimos las fiabilidades de los factores halladas por los citados investigadores debido a que, en primer lugar, y como vimos anteriormente, la estructura factorial no coincide plenamente en todos los casos, y, en segundo lugar, cuando se obtienen factores similares hay pequeñas diferencias en cuanto a la composición de los mismos. Centrándonos en los resultados que hemos obtenido, hay que destacar que las fiabilidades de los factores I (0.747), II (0.795), y III (0.743) son bastante satisfactorias, situándose todas ellas por encima de 0.74. Sin embargo, los factores IV y V presentan unos valores más bajos - 0.569 y 0.507, respectivamente-, que en el caso del factor V puede explicarse debido a la sensibilidad que el alpha de Cronbach muestra ante la longitud de las escalas.

3.3.1.6. Los factores del Cuestionario de Conflicto de Rol en la muestra.

En la tabla 3.20 y en la gráfica 3.4, aparecen las medias promediadas de las escalas de conflicto (total y factores) obtenidas en nuestra muestra de estudio. Como se puede observar, las medias que se obtienen para los factores no son muy diferentes a la que presenta la escala total. El factor que muestra una media más alta es el factor II, relativo al conflicto persona-rol con una media de 2.137. El factor con la media más baja es el factor I, que alude al conflicto inter-emisores, con una media de 1.815. Estos resultados vienen a confirmar que los niveles de conflicto percibidos por las personas focales que configuran nuestra muestra son, como promedio, "poco" elevados.

Capítulo 3.

TABLA 3. 20. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CONFLICTO DE ROL (TOTAL) Y FACTORES (TOMADOS COMO SUMA PROMEDIADA DE ITEMS).

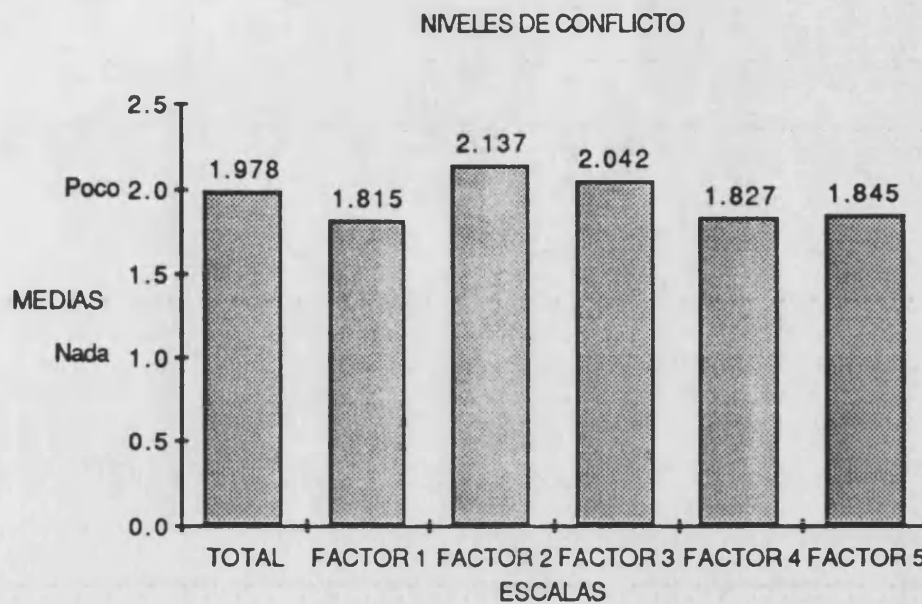
	CFTOTAL	F1CF	F2CF	F3CF	F4CF
N OF CASES	110	112	126	113	114
MINIMUM	1.176	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	2.765	3.000	4.000	3.800	3.000
MEAN	1.978	1.815	2.137	2.042	1.827
VARIANCE	0.139	0.289	0.379	0.363	0.257
STANDARD DEV	0.373	0.538	0.615	0.603	0.507

F5CF

N OF CASES	112
MINIMUM	1.000
MAXIMUM	3.333
MEAN	1.845
VARIANCE	0.348
STANDARD DEV	0.590

Capítulo 3.

GRAFICA 3.4. MEDIAS PROMEDIADAS DE LAS ESCALAS DE CONFLICTO EN LA MUESTRA.



A continuación, pasamos a ocuparnos de la segunda variable que configura lo que ha venido denominándose en la literatura especializada estrés de rol: la ambigüedad de rol.

Capítulo 3.

3.3.2. La ambigüedad de rol.

En el Capítulo 2, conceptualizamos la ambigüedad de rol como la percepción subjetiva por parte de las personas focales de falta de información y/o información confusa acerca de su rol, según sus respuestas al Cuestionario General de Ambigüedad de Rol (Peiró et al., 1987b).

3.3.2.1. Niveles de ambigüedad de rol en la muestra.

En la tabla 3.21 mostramos una breve descripción de los items que componen el Cuestionario General de Ambigüedad de Rol (Peiró et al., 1987b). En la tabla 3.22, aparecen las medias obtenidas para cada uno de tales items en nuestra muestra de personas focales. Para interpretar tales medias en el sentido correcto hay que recordar que los items del citado cuestionario preguntan acerca de la cantidad y claridad de la información que dispone la persona focal para desempeñar su rol, y que para responderlos se utiliza una escala de cuatro puntos donde [1] indica ninguna cantidad de información o ausencia de claridad en la información disponible, y [4] mucha cantidad de información o mucha claridad en la información disponible. Así pues, en su forma directa, no invertida, estos items miden una dimensión opuesta a la ambigüedad, esto es, la claridad y cantidad de información que dispone la persona focal a la hora de desempeñar su rol.

Capítulo 3.

TABLA 3.21. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO DE AMBIGÜEDAD DE ROL.

nº ítem	contenido
1	expectativas de los superiores
2	expectativas de los compañeros
3	expectativas de los subordinados
4	valoraciones de los superiores
5	valoraciones de los compañeros
6	valoraciones de los subordinados
7	cantidad de información sobre objetivos
8	cantidad de información sobre tareas
9	cantidad de información sobre límites responsabilidades
10	cantidad de información sobre límites de la autoridad
11	cantidad de información sobre medios
12	cantidad de información sobre sanciones y recompensas
13	cantidad de información sobre promociones
14	cantidad de información sobre política de la empresa
15	cantidad de información sobre derechos laborales
16	claridad de información sobre objetivos
17	claridad de información sobre tareas
18	claridad de información sobre límites responsabilidades
19	claridad de información sobre límites de la autoridad
20	claridad de información sobre medios
21	claridad de información sobre sanciones y recompensas
22	claridad de información sobre promociones
23	claridad de información sobre política de la empresa
24	claridad de información sobre derechos laborales

Capítulo 3.

TABLA 3.22. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO DE AMBIGÜEDAD DE ROL. (PUNTUACIONES NO INVERTIDAS)

TOTAL OBSERVATIONS: 126

	AMB (1)	AMB (2)	AMB (3)	AMB (4)	AMB (5)
N OF CASES	125	125	122	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.816	2.592	2.590	2.071	2.087
VARIANCE	0.522	0.792	0.839	0.707	0.688
STANDARD DEV	0.723	0.890	0.916	0.841	0.830

	AMB (6)	AMB (7)	AMB (8)	AMB (9)	AMB (10)
N OF CASES	121	126	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.107	2.587	2.952	2.659	2.746
VARIANCE	0.780	0.740	0.734	0.835	0.815
STANDARD DEV	0.883	0.860	0.857	0.914	0.903

	AMB (11)	AMB (12)	AMB (13)	AMB (14)	AMB (15)
N OF CASES	126	126	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.778	2.270	2.302	2.349	2.675
VARIANCE	0.606	0.951	0.836	0.821	0.797
STANDARD DEV	0.779	0.975	0.915	0.906	0.893

	AMB (16)	AMB (17)	AMB (18)	AMB (19)	AMB (20)
N OF CASES	126	126	126	125	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.556	2.873	2.746	2.664	2.786
VARIANCE	0.841	0.832	0.847	0.935	0.746
STANDARD DEV	0.917	0.912	0.920	0.967	0.864

Capítulo 3.

	AMB (21)	AMB (22)	AMB (23)	AMB (24)
N OF CASES	125	125	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.384	2.352	2.294	2.563
VARIANCE	0.867	0.940	0.833	0.792
STANDARD DEV	0.931	0.969	0.913	0.890

Los valores de las medias obtenidas oscilan entre 2.952 para el ítem 8 -cantidad de información sobre las tareas-, y 2.071 para el ítem 4-información acerca de la valoración de los superiores. En todos los casos las desviaciones típicas son inferiores a la unidad, fluctuando sus valores entre 0.975 y 0.723. Estos valores indican que el nivel de cantidad-claridad de información para nuestra muestra es intermedio, situándose entre las categorías [2] poco y [3] bastante. La media promediada que se obtiene para la escala total parece reflejar esto, pues su valor -2.541- se sitúa muy próximo al valor medio de la escala de respuesta (ver tabla 3.23). Hablando en términos de ambigüedad de rol percibida las conclusiones son las mismas, es decir, su valor muestral es intermedio, pues tan sólo hay que notar que si invertimos las puntuaciones la media que obtenemos es de 2.459.

Estudiando otras muestras ocupacionales, otros investigadores que emplearon también la "Batería R" han obtenido valores cercanos a los nuestros. Zurriaga (1987), en una muestra de personal de enfermería, obtuvo un valor medio para la escala total de ambigüedad de 2.432; y Luque (1988), empleando una muestra de profesionales de organizaciones-socioeducativas, halló una media de 2.55. Estos resultados indican que también en estas muestras los niveles promedio de ambigüedad percibidos son intermedios.

Capítulo 3.

TABLA 3.23. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE AMBIGÜEDAD DE ROL (PUNTUACION TOTAL EN EL CUESTIONARIO PROMEDIADA POR EL NUMERO DE ITEMS).

	AMTOTAL	(NO INVERTIDA)
N OF CASES	118	
MINIMUM	1.208	
MAXIMUM	4.000	
MEAN	2.541	
VARIANCE	0.272	
STANDARD DEV	0.522	

3.3.2.2. Matriz de correlaciones entre los items.

A partir del análisis de la matriz de correlaciones entre los items del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol -matriz que mostramos en la tabla 3.24- pueden identificarse algunos núcleos de interrelación con un claro sentido teórico. Uno de estos núcleos lo configuran los items 4, 5 y 6, que presentan entre sí correlaciones superiores a 0.40, y que hacen referencia respectivamente a la información acerca de las valoraciones de los superiores, de los compañeros que ocupan idéntico nivel jerárquico que la persona focal, y las valoraciones de los subordinados. Resulta obvio señalar que parece que este grupo de items alude a la ambigüedad de rol respecto a las valoraciones que emiten sobre la persona focal algunos de sus emisores intraorganizacionales.

Un segundo núcleo lo integran los items 12, 13, 21 y 22, que muestran intercorrelaciones superiores a 0.40. Los items 12 y 21 aluden a la cantidad y claridad de la información que dispone la persona focal acerca de las sanciones y recompensas que pueden derivarse del desempeño de su rol. Por su parte, los items 13 y 22 cuestionan sobre la cantidad y claridad de información que se dispone sobre las promociones y ascensos que puede obtener la persona focal. Si consideramos que las promociones y ascensos son un tipo de recompensas que pueden ir asociados al desempeño de la persona focal, concluiremos que los cuatro items se refieren a la

Capítulo 3.

ambigüedad relativa a las consecuencias que pueden derivarse del desempeño del rol.

Los items 8, 9, 10 y 11 delimitan un tercer núcleo de interrelación, ya que presentan entre sí correlaciones superiores a 0.50. Estos items hacen referencia a la cantidad de información sobre tareas del puesto, límites de responsabilidades y autoridad, y medios para alcanzar los objetivos. Como vemos, aluden al contenido y a diversas dimensiones del puesto de trabajo que se ocupa. Un quinto núcleo de items lo definen items análogos a los cuatro anteriores pero que preguntan acerca de la claridad -items 17, 18, 19 y 20-, más el ítem 16 -claridad de información acerca de objetivos de producción o calidad a alcanzar. Este grupo presenta intercorrelaciones superiores a 0.45. Pero además, puede observarse que los items que componen los dos últimos núcleos a los que nos hemos referido muestran intercorrelaciones superiores a 0.45, lo que parece indicar que muy probablemente configuren una dimensión referida a la claridad y cantidad de información sobre diversos aspectos del puesto de trabajo.

Todos los núcleos identificados sugieren dimensiones con un claro sentido teórico. No obstante, para determinar la estructura factorial del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol lo hemos sometido a la técnica del análisis factorial.

Capítulo 3.

TABLA 3.24. MATRIZ DE CORRELACIONES ENTRE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO GENERAL DE AMBIGÜEDAD DE ROL. ($r \geq .175$, $p \leq .05$; $r \geq .229$, $p \leq .01$).

	AMB (1)	AMB (2)	AMB (3)	AMB (4)	AMB (5)
AMB (1)	1.000				
AMB (2)	0.469	1.000			
AMB (3)	0.166	0.469	1.000		
AMB (4)	0.201	0.106	0.114	1.000	
AMB (5)	0.084	0.218	0.222	0.606	1.000
AMB (6)	-0.061	-0.033	0.243	0.406	0.600
AMB (7)	0.243	-0.112	0.031	0.228	0.091
AMB (8)	0.319	0.123	0.014	0.273	0.254
AMB (9)	0.301	0.036	0.042	0.206	0.178
AMB (10)	0.328	0.072	0.003	0.291	0.201
AMB (11)	0.322	0.186	0.164	0.374	0.270
AMB (12)	0.198	0.131	0.015	0.325	0.304
AMB (13)	0.287	0.204	0.057	0.311	0.320
AMB (14)	0.203	0.145	0.114	0.395	0.291
AMB (15)	0.389	0.241	0.107	0.361	0.206
AMB (16)	0.293	0.011	0.082	0.250	0.169
AMB (17)	0.320	0.161	-0.011	0.210	0.128
AMB (18)	0.256	0.077	0.010	0.208	0.176
AMB (19)	0.350	0.158	0.063	0.270	0.137
AMB (20)	0.292	0.165	0.080	0.366	0.248
AMB (21)	0.285	0.118	-0.097	0.442	0.304
AMB (22)	0.230	0.190	-0.133	0.298	0.294
AMB (23)	0.195	0.145	0.064	0.335	0.234
AMB (24)	0.304	0.182	-0.005	0.365	0.201

	AMB (6)	AMB (7)	AMB (8)	AMB (9)	AMB (10)
AMB (6)	1.000				
AMB (7)	0.155	1.000			
AMB (8)	0.142	0.412	1.000		
AMB (9)	0.167	0.390	0.543	1.000	
AMB (10)	0.218	0.365	0.653	0.706	1.000
AMB (11)	0.226	0.350	0.670	0.540	0.601
AMB (12)	0.268	0.253	0.411	0.400	0.434
AMB (13)	0.087	0.149	0.464	0.312	0.373
AMB (14)	0.230	0.351	0.400	0.242	0.339
AMB (15)	0.054	0.268	0.462	0.187	0.321
AMB (16)	0.204	0.531	0.444	0.397	0.419
AMB (17)	0.135	0.191	0.615	0.512	0.504
AMB (18)	0.184	0.267	0.471	0.668	0.664
AMB (19)	0.118	0.252	0.469	0.672	0.745
AMB (20)	0.186	0.246	0.543	0.457	0.524
AMB (21)	0.148	0.114	0.459	0.302	0.333
AMB (22)	0.055	-0.027	0.438	0.165	0.254
AMB (23)	0.233	0.309	0.393	0.269	0.314
AMB (24)	0.005	0.221	0.429	0.190	0.243

Capítulo 3.

	AMB (11)	AMB (12)	AMB (13)	AMB (14)	AMB (15)
AMB (11)	1.000				
AMB (12)	0.420	1.000			
AMB (13)	0.475	0.511	1.000		
AMB (14)	0.376	0.361	0.306	1.000	
AMB (15)	0.375	0.304	0.375	0.417	1.000
AMB (16)	0.549	0.269	0.309	0.417	0.357
AMB (17)	0.561	0.373	0.346	0.329	0.293
AMB (18)	0.538	0.427	0.378	0.325	0.280
AMB (19)	0.529	0.361	0.363	0.315	0.260
AMB (20)	0.710	0.294	0.295	0.282	0.284
AMB (21)	0.322	0.688	0.451	0.301	0.456
AMB (22)	0.334	0.411	0.686	0.269	0.426
AMB (23)	0.348	0.281	0.266	0.778	0.340
AMB (24)	0.336	0.273	0.305	0.395	0.726

	AMB (16)	AMB (17)	AMB (18)	AMB (19)	AMB (20)
AMB (16)	1.000				
AMB (17)	0.521	1.000			
AMB (18)	0.575	0.688	1.000		
AMB (19)	0.450	0.585	0.820	1.000	
AMB (20)	0.518	0.617	0.637	0.592	1.000
AMB (21)	0.216	0.399	0.389	0.361	0.288
AMB (22)	0.214	0.444	0.318	0.272	0.309
AMB (23)	0.485	0.405	0.410	0.342	0.332
AMB (24)	0.405	0.417	0.316	0.286	0.246

	AMB (21)	AMB (22)	AMB (23)	AMB (24)
AMB (21)	1.000			
AMB (22)	0.652	1.000		
AMB (23)	0.299	0.294	1.000	
AMB (24)	0.491	0.447	0.466	1.000

3.3.2.3. Estructura factorial del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol.

La técnica del análisis factorial fue aplicada mediante la utilización del programa FACTOR del paquete estadístico SYSTAT. El método de factorización empleado fue el de componentes principales, estando sujeta la solución final a una rotación varimax. Los sucesivos resultados obtenidos aparecen en la serie de tablas 3.24 que se muestran al final de este apartado. Se obtuvieron cinco factores con valor propio superior a 1.1 que logran explicar el

Capítulo 3.

66.629% de la varianza total contenida en la matriz de correlaciones entre los 24 items que componen el Cuestionario de General de Ambigüedad de Rol. La razón que justifica el establecimiento del mencionado punto de corte es que permite obtener una matriz factorial rotada más simple siguiendo los criterios definidos por Thurstone. Para la interpretación de cada uno de los factores definidos se consideraron los items que presentan en los respectivos factores saturaciones iguales o superiores a .530.

El factor I explica el 22.851% de la varianza total, y da cuenta del 34.4% de la varianza que los cinco factores logran explicar conjuntamente. Es el factor más importante en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En él saturan los items 8, 9, 10, 11, y sus análogos 17, 18, 19 y 20, que hacen referencia a la cantidad y claridad de información, respectivamente, sobre las tareas del puesto de trabajo, los límites de responsabilidad y autoridad, y los medios y procedimientos para lograr los objetivos. También satura en éste factor el ítem 16 relativo a la claridad de información respecto a los objetivos de producción o calidad. Como veíamos en el apartado anterior, todos ellos hacen referencia a diversos aspectos del puesto de trabajo que ocupa la persona focal, por ello parece conveniente denominar a este factor **AMBIGÜEDAD RELATIVA AL PUESTO DE TRABAJO**. Este factor ha aparecido también, con pequeñas diferencias en cuanto a su composición, en otras factorizaciones del cuestionario realizadas a partir de diferentes muestras ocupacionales, lo cual respalda su consistencia (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988; en todos estos estudios el método de factorización fue el de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax).

El factor II explica el 14.04% de la varianza total, y da cuenta del 21.07% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores definidos. Se trata del segundo factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En el mismo saturan los items 12, 21, 13 y 22. Los dos primeros se refieren a la cantidad y claridad de la

Capítulo 3.

información sobre las sanciones y recompensas. El ítem 13 y el 22 aluden a la información sobre ascensos y promociones. Como señalamos anteriormente, los ascensos y promociones pueden ser considerados recompensas asociadas al desempeño, y, por lo tanto, consecuencias de éste, como lo pueden ser las sanciones. Todo ello sugiere que nos hallamos ante un factor de **AMBIGÜEDAD RELATIVA A LAS CONSECUENCIAS DEL DESEMPEÑO DEL ROL**. Este factor también ha aparecido en otros estudios de factorización del cuestionario de ambigüedad realizados (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988). La composición del factor que se reporta en los dos primeros trabajos citados es idéntica a la obtenida por nosotros, lo cual aboga en favor de su consistencia.

El tercer factor definido explica el 9.333% de la varianza total, y da cuenta del 14.01% de la varianza que los cinco factores explican conjuntamente. Es el cuarto factor en cuanto a la magnitud de la varianza explicada. Presentan saturaciones elevadas en el factor los ítems 4, 5 y 6, relativos a la información sobre las valoraciones de los jerárquicamente superiores, iguales, e inferiores respecto a la persona focal. Considerando que estos miembros intraorganizacionales pueden ser emisores relevantes para la persona focal hemos denominado a este factor **AMBIGÜEDAD RELATIVA A LAS VALORACIONES DE LOS MIEMBROS (INTRAORGANIZACIONALES) DEL CONJUNTO DE ROL**. Este factor ha aparecido anteriormente en los trabajos de Zurriaga (1987) -donde muestra una composición idéntica a la establecida en nuestro estudio- y Luque (1988) -en el que aparece un ítem adicional. En el trabajo de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1987), los ítems 4, 5 y 6 saturan en el mismo factor que los ítems 1, 2 y 3, dando lugar a un factor referido a la ambigüedad sobre las expectativas y valoraciones del conjunto de rol.

Al igual que ocurre en los trabajos de Zurriaga (1987) y Luque (1988), en nuestra factorización los ítems 1, 2 y 3 definen por sí mismos un factor diferenciado del anterior, el factor IV, que logra

Capítulo 3.

explicar el 7.838% de la varianza total, y el 11.76% de la varianza que los cinco factores explican conjuntamente. Se trata del quinto factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. Los items 1, 2 y 3 aluden a la información acerca de las expectativas de los jerárquicamente superiores, iguales, e inferiores respecto a la persona focal. Tales contenidos sugieren que nos hallamos ante un factor de **AMBIGÜEDAD RELATIVA A LAS EXPECTATIVAS DE LOS MIEMBROS (INTRAORGANIZACIONALES) DEL CONJUNTO DE ROL.**

El último factor definido, el factor V, explica el 12.567% de la varianza total, y el 18.86% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores. Se trata del tercer factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. Presentan saturaciones elevadas en este factor los items 7, 16, 14, 23, 15 y 24. El primer par de items alude a la cantidad y claridad de la información sobre objetivos de producción y calidad. El segundo par -items 14 y 23- hacen referencia a la cantidad y claridad de información acerca de los fines, planes, previsiones y política general de la organización. Y el contenido de los items 15 y 24 se refiere a la cantidad y claridad de información sobre los derechos laborales y sociales de la persona focal. Por ello, hemos denominado a este factor **AMBIGÜEDAD SOBRE LOS OBJETIVOS Y DERECHOS.** Este factor no ha aparecido con la configuración alcanzada en nuestro trabajo en los estudios de factorización que hemos citado. En todos ellos se presenta desdoblado en dos factores: encontramos, por una parte, los items 7, 16, 14 y 23 definiendo un factor de ambigüedad sobre los objetivos y política general de la empresa, y, por otra, los items 15 y 24 configurando un factor de ambigüedad sobre derechos laborales y sociales.

Los estudios de factorización realizados por otros investigadores permiten, desde una perspectiva global, comparar las diversas estructuras factoriales empíricas definidas, cuestión de la que pasamos a ocuparnos en el siguiente apartado.

Capítulo 3.

TABLAS 3.24. ANALISIS FACTORIAL DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTO DE ROL.

TABLA 3.24.1. RAICES LATENTES (EIGENVALUES)

FACTOR NUMERO:	1	2	3	4	5
	8.713	2.237	1.851	1.641	1.548
6	7	8	9	10	
	1.011	0.900	0.818	0.674	0.644
11	12	13	14	15	
	0.597	0.545	0.409	0.376	0.330
16	17	18	19	20	
	0.282	0.268	0.259	0.214	0.192
21	22	23	24		
	0.165	0.134	0.105	0.087	

TABLA 3.24.2. SATURACIONES DE LOS COMPONENTES. MATRIZ FACTORIAL NO ROTADA.

	1	2	3	4	5
AMB (11)	0.771	-0.159	-0.105	-0.097	0.083
AMB (8)	0.769	-0.105	0.103	0.025	-0.029
AMB (18)	0.760	-0.399	0.014	0.037	0.127
AMB (10)	0.742	-0.367	-0.058	0.036	0.145
AMB (19)	0.732	-0.398	0.015	-0.084	0.186
AMB (17)	0.731	-0.240	0.160	-0.033	0.061
AMB (20)	0.704	-0.260	-0.098	-0.091	0.134
AMB (9)	0.666	-0.451	-0.087	0.023	0.171
AMB (16)	0.663	-0.217	-0.141	-0.036	-0.359
AMB (21)	0.629	0.350	0.331	0.282	0.175
AMB (12)	0.623	0.174	0.070	0.268	0.235
AMB (13)	0.616	0.250	0.243	0.071	0.252
AMB (23)	0.603	0.147	-0.143	0.027	-0.480
AMB (14)	0.598	0.228	-0.190	0.029	-0.457
AMB (15)	0.591	0.360	0.243	-0.165	-0.310
AMB (24)	0.587	0.331	0.303	-0.058	-0.389
AMB (22)	0.569	0.390	0.464	0.189	0.209
AMB (4)	0.532	0.426	-0.322	0.179	0.030
AMB (6)	0.303	0.219	-0.703	0.280	0.172
AMB (2)	0.247	0.344	0.023	-0.745	0.246
AMB (3)	0.108	0.215	-0.480	-0.624	0.146
AMB (1)	0.473	0.055	0.184	-0.550	0.003
AMB (7)	0.448	-0.224	-0.246	0.055	-0.473
AMB (5)	0.421	0.495	-0.493	0.161	0.269

Capítulo 3.

TABLA 3.24.3. VARIANZA EXPLICADA POR LOS COMPONENTES.

	1	2	3	4	5
	8.713	2.237	1.851	1.641	1.548

TABLA 3.24.4. PORCENTAJE DE LA VARIANZA TOTAL EXPLICADA.

	1	2	3	4	5
	36.306	9.322	7.714	6.837	6.450

TABLA 3.24.5. MATRIZ FACTORIAL ROTADA: SATURACIONES FACTORIALES. (EN LA INTERPRETACION DE LOS FACTORES SE CONSIDERARON TODAS LAS SATURACIONES MAYORES O IGUALES A .530)

	1	2	3	4	5
AMB (18)	0.832	0.189	0.048	-0.010	0.159
AMB (19)	0.829	0.160	0.020	0.108	0.099
AMB (9)	0.815	0.065	0.091	-0.013	0.080
AMB (10)	0.806	0.158	0.118	0.007	0.148
AMB (20)	0.713	0.136	0.143	0.150	0.168
AMB (17)	0.685	0.312	-0.047	0.075	0.219
AMB (11)	0.684	0.201	0.189	0.188	0.261
AMB (8)	0.603	0.360	0.053	0.056	0.341
AMB (16)	0.535	0.001	0.063	0.014	0.588
AMB (22)	0.168	0.854	0.044	0.046	0.087
AMB (21)	0.234	0.796	0.164	-0.038	0.146
AMB (13)	0.321	0.647	0.146	0.144	0.073
AMB (12)	0.374	0.553	0.307	-0.050	0.088
AMB (24)	0.091	0.513	-0.092	0.153	0.631
AMB (6)	0.146	-0.054	0.841	-0.055	0.084
AMB (5)	0.066	0.267	0.809	0.162	0.084
AMB (4)	0.121	0.330	0.612	0.084	0.312
AMB (2)	0.038	0.174	0.024	0.873	-0.017
AMB (3)	0.024	-0.257	0.341	0.718	0.032
AMB (1)	0.311	0.213	-0.177	0.583	0.222
AMB (23)	0.223	0.151	0.186	0.036	0.727
AMB (14)	0.174	0.168	0.262	0.065	0.724
AMB (7)	0.361	-0.170	0.089	-0.120	0.597
AMB (15)	0.102	0.486	-0.042	0.279	0.579

TABLA 3.24.6. VARIANZA EXPLICADA POR LOS FACTORES ROTADOS.

	1	2	3	4	5
	5.484	3.370	2.240	1.881	3.016

Capítulo 3.

TABLA 3.24.7. PORCENTAJE DE LA VARIANZA TOTAL EXPLICADA.

1	2	3	4	5
22.851	14.040	9.333	7.838	12.567

% TOTAL DE VARIANZA TOTAL EXPLICADA = 66.629.

TABLA 3.24.8. DISTRIBUCION ENTRE LOS FACTORES DE LA VARIANZA EXPLICADA.

1	2	3	4	5
34.3	21.07	14.01	11.76	18.86

TABLA 3.24.9. ITEMS INCLUIDOS EN CADA FACTOR Y DENOMINACION DE LOS MISMOS.

nº factor	denominación	Items contenidos
1	ambigüedad relativa al puesto de trabajo.	8, 9, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 20
2	ambigüedad relativa a las consecuencias.	12, 13, 21, 22.
3	ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol.	4, 5, 6.
4	ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol.	1, 2, 3.
5	ambigüedad relativa a los objetivos y derechos.	7, 14, 15, 16, 23, 24.

3.3.2.4. Análisis comparativo de la estructura factorial del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol.

La tabla 3.25 permite realizar un análisis comparativo de carácter global de la estructura factorial del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol obtenida en cuatro estudios de factorización efectuados. En todos ellos el método de factorización fue el de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax. En el primero de los trabajos desarrollados (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987) se definieron cinco factores con valor

Capítulo 3.

propio superior a la unidad, igual número que el determinado por nosotros. De modo diferente, Zurriaga (1987), que aplicó el cuestionario a una muestra de personal de enfermería, definió siete factores; y Luque (1988), que utilizó una muestra de profesionales de organizaciones educativas, seis.

En los cuatro trabajos aparece un factor de ambigüedad relativa al puesto de trabajo. En el estudio de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1987) saturan en este factor prácticamente todos los items cuyo contenido hace alusión a algún aspecto del puesto de trabajo: tareas, objetivos, medios y procedimientos, responsabilidades y autoridad, ya sea cuestionando la cantidad o la claridad de la información disponible al respecto. El contenido de tales items sugiere que son los que conforman la base del mencionado factor. Los resultados obtenidos al respecto por nosotros coinciden casi plenamente con los de los citados investigadores. La única diferencia estriba en que en nuestro caso el ítem 7 -cantidad de información sobre objetivos de producción o calidad- no entra en la composición del factor. En los trabajos de Zurriaga (1987) y Luque (1988), el factor de ambigüedad relativa al puesto de trabajo no está integrado por tantos items como en los dos casos anteriores, pues aparecen dos factores relativos al puesto de trabajo en los que vienen a saturar el conjunto de diez items con contenidos referidos a aspectos del mismo. Uno de tales factores es denominado por ambos investigadores ambigüedad relativa a las tareas del puesto de trabajo, cuya base parece constituída por los items 8 y 17 -tareas del puesto-, y 7 y 16 -objetivos a alcanzar. El segundo es denominado de una forma más general ambigüedad relativa al puesto de trabajo, y recoge los items que aluden a los medios y procedimientos, y límites de autoridad y responsabilidad que caracterizan el puesto que ocupa la persona focal. Prácticamente, se trata del mismo conjunto de items definiendo dos factores diferenciados. A pesar de este desdoblamiento que se produce en las factorizaciones de Zurriaga (1987) y Luque (1988), parece confirmarse que el conjunto de diez items al que nos hemos referido

Capítulo 3.

anteriormente configuran la base de una dimensión factorial referida a la ambigüedad relativa al puesto de trabajo.

Un segundo factor que aparece en los cuatro estudios de factorización es el denominado ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol. En tres de los citados estudios (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987; Zurriaga, 1987; y en el nuestro propio), además, el factor presenta la misma composición, siendo en el trabajo de Luque (1988) donde saturan en él dos items adicionales. Los cuatro items que forman la base de este factor - items 12, 13, 21 y 22- son aquéllos cuyo contenido alude a las recompensas, sanciones, promociones y ascensos que pueden derivarse del desempeño de rol.

En el primer estudio de factorización realizado apareció un tercer factor denominado ambigüedad de las expectativas y valoraciones del conjunto de rol (Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, 1987), y en el que saturaban los items 1, 2, 3 -referidos a las expectativas-, 4, 5 y 6 -relativos a las valoraciones. En la tabla 3.25 puede constatar que en los restantes tres estudios de factorización, ese conjunto de items ha dado lugar a dos factores independientes y diferenciados: por una parte, un factor de ambigüedad relativa a las expectativas, y, por otra, un factor de ambigüedad relativa a las valoraciones de los miembros intraorganizacionales del conjunto de rol. Estos resultados, aunque distintos, confirman que el cuestionario puede ser empelado para medir ambos tipos de ambigüedad de rol.

Por último, en la tabla 3.25 podemos constatar que tanto en el estudio de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1987), como en el de Zurriaga (1987), se definen dos factores independientes denominados respectivamente ambigüedad relativa a los objetivos y política general de la empresa, y ambigüedad relativa a los derechos laborales y sociales. Este último factor muestra la misma composición en ambos estudios, saturando en el mismo los items 15 y 24. La base de items sobre la que parece asentarse el primer

Capítulo 3.

factor la componen los items 7, 14, 16 y 23. En el trabajo de Luque (1988) aparece el factor de ambigüedad relativa a los derechos sociales y laborales, mostrando la misma composición que en los dos casos anteriores. Sin embargo, no se define ningún factor relativo a los objetivos y la política de la empresa. Por otra parte, en nuestro estudio de factorización, los seis items que en los trabajos de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1987) y Zurriaga (1987) vienen a configurar dos factores, dan lugar a un sólo factor que hemos denominado ambigüedad relativa a los objetivos y derechos.

Con todo ello en perspectiva, podemos afirmar que la estructura factorial empírica alcanzada en cuatro estudios distintos de factorización empleando diferentes muestras ocupacionales, parece confirmar que el Cuestionario General de Ambigüedad de Rol puede ser utilizado para medir la ambigüedad de rol relativa a los siguientes aspectos: el puesto de trabajo, las consecuencias del desempeño de rol, las expectativas y valoraciones de los miembros intraorganizacionales del conjunto de rol, los objetivos y la política general de la organización, y los derechos de los empleados.

TRABAJO MUESTRA		FACTORES DE AMBIGÜEDAD RELATIVA A						
Peiró et al. (1987a).	Transocupacional. N=226.	Puesto de trabajo (7,8,9,10,11,16,17,18,19,20)	Consecuencias del desempeño (12,13,21,22)	Expectativas y valoraciones del conjunto de rol (1,2,3,4,5,6)	Objetivos y política general de la organización (7,14,16,23)	Derechos laborales y sociales (15,24)		
Zuriaga (1987)	Personal de enfermería. N=104.	Puesto de trabajo (9,10,11,17,18,19,20)	Consecuencias del desempeño (12,13,21,22)	Valoraciones del conjunto de rol (4,5,6)	Objetivos y política general de la organización (4,7,14,16,22,23)	Derechos laborales y sociales (15,24)	Tareas del puesto (7,8,16,17)	Expectativas del conjunto de rol (1,2,3)
Luque (1988)	Profesionales organizaciones socio-educativas N=204.	Puesto de trabajo (9,10,12,17,18,19)	Consecuencias del desempeño (12,13,14,21,22,23)	Valoraciones del conjunto de rol (2,4,5,6)		Derechos laborales y sociales (15,24)	Tareas del puesto (7,8,9,11,14,16,17,20)	Expectativas del conjunto de rol (1,2,3)
González R. (1989)	Empleados de organizaciones bancarias. N=126.	Puesto de trabajo (8,9,10,11,16,17,18,19,20)	Consecuencias del desempeño (12,13,21,22)	Valoraciones del conjunto de rol (4,5,6)	Objetivos y derechos (7,14,15,16,23,24)			Expectativas del conjunto de rol (1,2,3)

Tabla 3.25. Análisis comparativo de cuatro factorizaciones del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol.

Capítulo 3.

3.3.2.5. Fiabilidad del cuestionario.

El análisis de la fiabilidad de la escala total de ambigüedad de rol, así como de los factores definidos, se realizó mediante el cálculo de los respectivos coeficientes Alpha de Cronbach. En la tabla 3.26, aparecen los resultados obtenidos a partir de nuestra muestra, y los coeficientes hallados por otros investigadores que emplearon otras muestras de estudio, tanto en la escala total como en aquellos factores cuya composición es idéntica a la determinada por nosotros.

TABLA 3.26. FIABILIDADES DEL CUESTIONARIO GENERAL DE AMBIGÜEDAD DE ROL TOTAL Y FACTORES.

MEDIDA	nº items	alphas de Cronbach en cuatro estudios			
		1	2	3	4
Cuestionario total	24	.916	.87	.9151	.92
Factor I.	9	.921			
Factor II.	4	.835	.83	.8897	
Factor III.	3	.7796		.7261	
Factor IV.	3	.629		.6454	.40*
Factor V.	6	.814			

* Correlación inter-items promedio.

CODIGOS DE LOS ESTUDIOS:

1. González R. (1989)
2. Peiró et al. (1987a).
3. Zurriaga (1987).
4. Luque (1988).

El coeficiente alpha obtenido para la escala total es de 0.916, que indica un alto grado de consistencia interna, y que además es similar a los obtenidos por los investigadores que se citan en la tabla 3.26. El coeficiente alpha que presenta el factor I es igualmente elevado (0.921). La consistencia interna del factor II es también altamente satisfactoria (0.835) y comparable, aunque algo

Capítulo 3.

inferior, a la obtenida por Zurriaga (1987). El valor de alpha obtenido para el factor III es algo inferior a los precedentes (0.7796), no obstante puede considerarse bastante satisfactorio, y es, en este caso, superior al que reporta Zurriaga (1987). El factor IV presenta el nivel de consistencia interna más bajo (.629), comparable al valor obtenido por Zurriaga (1987) para el mismo factor (0.645). Por último, la consistencia interna que manifiesta el factor V (0.814) puede considerarse altamente satisfactoria.

3.3.2.6. Los factores del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol en la muestra.

En la tabla 3.28 y en la gráfica 3.5, podemos apreciar cuáles son las medias promediadas para cada una de las escalas de ambigüedad consideradas (total y factores). En este caso, los resultados que ofrecemos provienen de puntuaciones invertidas, de modo que pueden ser interpretadas directamente en términos de ambigüedad, es decir, una puntuación elevada ya no indica, como sucedía en el apartado 3.3.2.1, un nivel elevado de claridad de rol caracterizado por disponibilidad de gran cantidad de información clara y precisa, sino un nivel elevado de ambigüedad de rol percibida.

Capítulo 3.

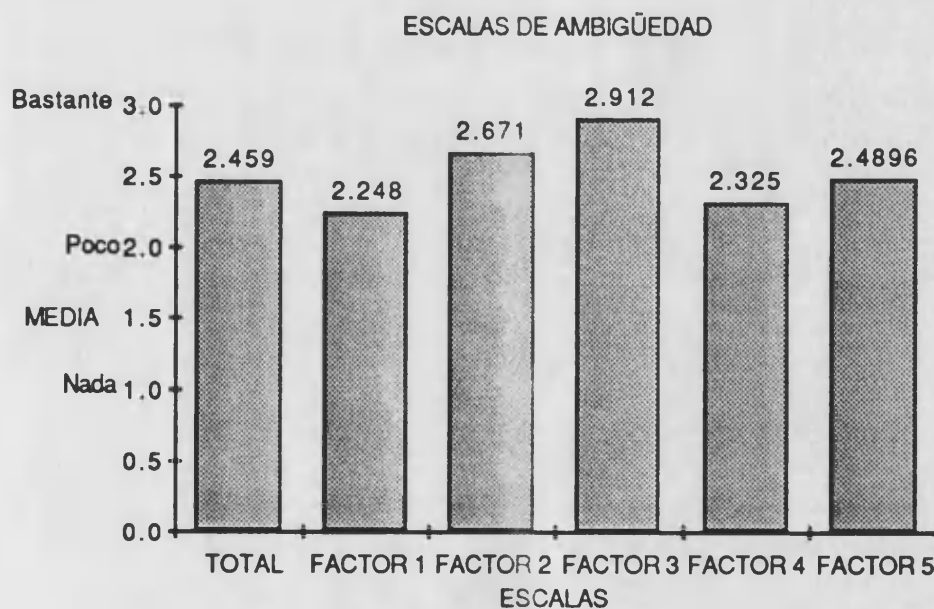
TABLA 3.28. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE AMBIGÜEDAD DE ROL (TOTAL) Y FACTORES (TOMADOS COMO SUMA PROMEDIADA DE ITEMS). Puntuaciones Invertidas.

	AMTOTAL	F1AM	F2AM	F3AM	F4AM
N OF CASES	118	125	124	121	121
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	3.792	4.000	4.000	4.000	4.000
MEAN	2.459	2.248	2.671	2.912	2.325
VARIANCE	0.272	0.490	0.594	0.503	0.412
STANDARD DEV	0.522	0.700	0.771	0.709	0.642

F5AM

N OF CASES	126
MINIMUM	1.000
MAXIMUM	4.000
MEAN	2.496
VARIANCE	0.417
STANDARD DEV	0.646

GRAFICA 3.5. MEDIAS PROMEDIADAS DE LAS ESCALAS DE AMBIGÜEDAD EN LA MUESTRA.



Capítulo 3.

El factor que muestra una media más elevada (2.912) es el factor III: ambigüedad relativa a las valoraciones de los miembros intraorganizacionales del conjunto de rol. Como puede apreciarse, el valor está muy cercano a la categoría de respuesta bastante [3]. La media más moderada (2.248) la presenta el factor I: ambigüedad relativa al puesto de trabajo.

Como ocurre en las investigaciones realizadas por Zurriaga (1987) y Luque (1988), también nuestros resultados señalan que el nivel medio de ambigüedad de rol percibido por las personas focales que componen nuestra muestra (2.459) es mayor que el nivel medio de conflicto de rol (1.978). Luego, podemos afirmar que al menos en tres muestras ocupacionales diferentes -profesionales de enfermería de organizaciones hospitalarias, profesionales de organizaciones socio-educativas, y empleados de organizaciones bancarias- los niveles medios de ambigüedad de rol percibida son mayores que los niveles medios de conflicto de rol percibido.

3.4. LAS HIPOTÉTICAS CONSECUENCIAS DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL. ASPECTOS DESCRIPTIVOS.

En el modelo causal multivariado que hemos hipotetizado y que presentamos en el Capítulo 2, pueden identificarse las variables que hemos considerado hipotéticas consecuencias del conflicto y la ambigüedad de rol. Tales variables son: la tensión asociada al desempeño del rol, la satisfacción laboral, y la propensión al abandono del trabajo y/o la organización.

Nuestro modelo propone que el conflicto y la ambigüedad de rol tienen un efecto directo sobre todas ellas, presentando además efectos directos sobre la satisfacción laboral y la propensión al abandono. Como hemos hecho en apartados precedentes dentro de este mismo Capítulo, a continuación vamos a ocuparnos de describir los niveles que las referidas variables han alcanzado en nuestra muestra de estudio.

Capítulo 3.

3.4.1. Tensión experimentada por las personas focales.

La tensión o ansiedad asociada al desempeño del rol constituye, tras la satisfacción laboral, uno de los correlatos del estrés de rol más estudiados (Jackson y Schuler, 1985). Diversos autores han obtenido resultados empíricos congruentes con la hipótesis de que la tensión puede ser una de las consecuencias directas del estrés de rol para la persona focal (Bedeian y Armenakis, 1981; Kemery et al., 1985; Peiró, Meliá y González Romá, 1985; Fry et al., 1986). En el presente trabajo hemos medido la tensión que las personas focales perciben asociada al desempeño de su rol mediante un ítem del Cuestionario PF-4 en el que se pregunta a los sujetos autoinformantes que indiquen "el grado de tensión y ansiedad que les produce su ocupación". Para contestar a este ítem se dispone de una escala de respuesta con las siguientes categorías: [1] Nada; [2] Poco; [3] Bastante; [4] Mucho.

En las tablas 3.29 y 3.30, presentamos los resultados obtenidos. En la tabla 3.29, puede apreciarse que tan sólo un 4.8% de las personas focales de nuestra muestra afirma que no experimentan tensión alguna cuando desempeñan su rol. Un 37.3% experimenta poca tensión; el 44.4%, bastante; y el 13.5% restante informa que experimenta un nivel muy elevado de tensión. Estos datos revelan que el 57.9% de los sujetos de nuestra muestra declaran que su ocupación les produce bastante o mucha tensión.

TABLA 3.29. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE TENSION-ANSIEDAD ASOCIADA AL DESEMPEÑO DEL ROL.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	TENSION-ANSIEDAD
6	6	4.8	4.8	1 NADA
47	53	37.3	42.1	2 POCO
56	109	44.4	86.5	3 BASTANTE
17	126	13.5	100.0	4 MUCHO

Capítulo 3.

La media obtenida para esta variable es de 2.667 (ver tabla 3.30), algo superior al punto medio de la escala de respuesta empleada. Si comparamos este resultado con el obtenido por Zurriaga (1987) en una muestra de profesionales de enfermería (media= 2.413) a través del mismo ítem, constataremos que la muestra de empleados de organizaciones bancarias estudiada por nosotros presenta unos niveles medios de tensión ligeramente más elevados.

TABLA 3.30. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE TENSION-ANSIEDAD ASOCIADA AL DESEMPEÑO DEL ROL.

TENSION	
N OF CASES	126
MEAN	2.667
VARIANCE	0.592
STANDARD DEV	0.769

3.4.2. La satisfacción laboral.

La satisfacción laboral ha sido definida como "un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (Locke, 1976). Peiró (1983-84) señala que la satisfacción en el trabajo es una "actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización". La medida de esta variable mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 permite constatar las actitudes concretas de las personas focales ante un amplio espectro de cuestiones relacionadas con el rol que desempeñan y la organización a la que pertenecen. Por ello, la puntuación total en la escala puede considerarse como una medida suficientemente general y amplia de la satisfacción laboral.

Los meta-análisis realizados por Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985) acerca de los correlatos del estrés de rol ponen de manifiesto la relevancia que la satisfacción laboral ha

Capítulo 3.

adquirido en el contexto de las investigaciones sobre el estrés de rol, pues se trata de la variable que aparece en un mayor número de estudios.

3.4.2.1. Niveles de satisfacción laboral en la muestra.

Como ya hemos señalado, la variable satisfacción laboral ha sido medida a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1987). Este cuestionario es una versión reducida compuesta por 23 items del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (Meliá, Peiró y Calatayud, 1986), integrado por un total de 82 items. Junto con las ventajas motivacionales y temporales que conlleva la longitud reducida, hay que señalar que, además, el S20/23 "conserva una elevada consistencia interna y unos niveles de validez muy apreciables" (Meliá y Peiró, 1987), permitiendo medir diversas facetas de la satisfacción laboral. En la tabla 3.31, presentamos una breve descripción de los items que configuran el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

En la tabla 3.32, aparecen diversos estadísticos descriptivos correspondientes a los 23 items que configuran el S20/23. Para interpretar los resultados adecuadamente hay que recordar que la escala de respuesta empleada para contestar cada uno de los items ofrece siete categorías de respuesta: [1] Muy insatisfecho; [2] Bastante insatisfecho; [3] Algo insatisfecho; [4] Indiferente; [5] Algo satisfecho; [6] Bastante satisfecho; [7] Muy satisfecho.

Capítulo 3.

TABLA 3.31. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

nº ítem	contenido
1	el trabajo mismo
2	las oportunidades que ofrece el trabajo de realizar las cosas en que se destaca
3	las oportunidades que ofrece el trabajo de realizar las cosas en que gustan
4	el salario
5	los objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar
6	la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo
7	el entorno físico y el espacio de que se dispone en el lugar de trabajo
8	la iluminación del lugar de trabajo
9	la ventilación del lugar de trabajo
10	la temperatura del lugar de trabajo
11	las oportunidades de formación que ofrece la empresa
12	las oportunidades de promoción
13	las relaciones personales con los superiores
14	la supervisión
15	la proximidad y frecuencia con que se es supervisado
16	la forma en que los supervisores juzgan las tareas
17	la "igualdad" y "justicia" en el trato que se recibe de la empresa
18	el apoyo que se recibe de los superiores
19	la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo
20	la participación en las decisiones del departamento o sección
21	la participación en las decisiones del grupo de trabajo relativas a la empresa
22	el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales
23	la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales

Capítulo 3.

TABLA 3.32. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL.

TOTAL OBSERVATIONS: 126

	S1	S2	S3	S4	S5
N OF CASES	126	126	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	7.000	7.000	7.000	7.000	7.000
MEAN	5.444	4.627	4.587	5.500	4.690
VARIANCE	1.561	3.020	2.964	2.188	2.119
STANDARD DEV	1.249	1.738	1.722	1.479	1.456

	S6	S7	S8	S9	S10
N OF CASES	126	126	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	7.000	7.000	7.000	7.000	7.000
MEAN	5.738	5.302	5.468	4.897	5.167
VARIANCE	2.163	2.804	2.491	3.597	3.420
STANDARD DEV	1.471	1.675	1.578	1.897	1.849

	S11	S12	S13	S14	S15
N OF CASES	126	126	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	7.000	7.000	7.000	7.000	7.000
MEAN	4.675	4.214	5.429	4.889	4.810
VARIANCE	3.133	3.034	1.831	2.324	2.299
STANDARD DEV	1.770	1.742	1.353	1.524	1.516

	S16	S17	S18	S19	S20
N OF CASES	126	126	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	7.000	7.000	7.000	7.000	7.000
MEAN	4.508	4.365	4.587	4.817	5.024
VARIANCE	3.324	3.530	3.252	2.694	2.743
STANDARD DEV	1.823	1.879	1.803	1.641	1.656

Capítulo 3.

	S21	S22	S23
N OF CASES	126	126	126
MINIMUM	1.000	1.000	1.000
MAXIMUM	7.000	7.000	7.000
MEAN	4.611	5.167	4.167
VARIANCE	2.752	2.588	3.308
STANDARD DEV	1.659	1.609	1.819

En la tabla 3.32 puede constatar que ninguno de los 23 ítems que integran el cuestionario presenta una media por debajo del punto medio de la escala de respuesta [4] Indiferente. Nueve ítems alcanzan puntuaciones medias superiores a [5] Algo satisfecho. Tales ítems son los que se refieren a los aspectos siguientes:

- limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo (ítem 6, media=5.738);
- salario (ítem 4, media= 5.500);
- iluminación del lugar de trabajo (ítem 8, media=5.468);
- el trabajo mismo (ítem 1, media=5.444);
- relaciones personales con los superiores (ítem 13, media=5.429);
- entorno físico y espacio de trabajo (ítem 7, media=5.302);
- temperatura del local de trabajo (ítem 10, media=5.167);
- grado de cumplimiento por parte de la empresa del convenio, disposiciones y leyes laborales (ítem 22, media=5.167); y
- participación en las decisiones del departamento o sección (ítem 20, media=5.024).

Las medias más moderadas las presentan los ítems 23 (forma en que se desarrolla la negociación sobre temas laborales en la empresa, media=4.167), 12 (oportunidades de formación, media=4.214), y 17 ("igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la empresa, media=4.365). Las desviaciones típicas obtenidas oscilan entre 1.897 y 1.249.

Capítulo 3.

Parece pues que son los aspectos relacionados con las condiciones que presenta el medio en el que se trabaja, y con el salario que se recibe, los que producen una mayor satisfacción laboral entre los empleados de organizaciones bancarias que componen nuestra muestra.

La media promediada en el total de la escala es 4.889 (ver tabla 3.33), ligeramente superior a las medias obtenidas por otros investigadores que emplearon el mismo instrumento de medida. Zurriaga (1987), con una muestra de profesionales de la enfermería, obtuvo una media de 4.23; y Luque (1988), que empleó una muestra de profesionales de organizaciones socio-educativas, halló una media de 4.714.

TABLA 3.33. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL (PUNTUACION TOTAL EN EL CUESTIONARIO PROMEDIADA POR EL NUMERO DE ITEMS).

STOTAL	
N OF CASES	126
MINIMUM	2.087
MAXIMUM	6.739
MEAN	4.899
VARIANCE	0.956
STANDARD DEV	0.978

Los resultados alcanzados por los empleados de organizaciones bancarias que componen nuestra muestra de estudio en relación a la variable satisfacción laboral, permiten afirmar que se trata de una muestra moderadamente satisfecha.

3.4.2.2. Matriz de correlaciones entre los items.

El análisis de la matriz de correlaciones entre los 23 items del cuestionario que hemos empleado para medir la satisfacción laboral (ver tabla 3.34), permite identificar algunos núcleos de items altamente relacionados entre sí que sugieren la existencia de ciertas

Capítulo 3.

dimensiones subyacentes con sentido teórico coherente. Uno de tales núcleos lo configuran los items 1, 2 y 3 referidos respectivamente a la satisfacción que produce el trabajo mismo, y a las oportunidades que ofrece el trabajo de realizar las cosas en las que se destaca, y aquéllas que gustan. Estos tres items presentan intercorrelaciones superiores a 0.500, y, parecen medir la satisfacción que produce el trabajo mismo que se realiza.

Un segundo núcleo de items altamente correlacionados entre sí lo integran los items 6, 7, 8, 9 y 10, referidos todos ellos a aspectos del medio ambiente donde se realiza el trabajo. En este caso, todas las intercorrelaciones implicadas menos una - la que ofrecen los items 8 y 10, que es igual a 0.343- son superiores a 0.400.

Los items 13 a 18, y 19, parecen configurar un tercer núcleo, ya que presentan intercorrelaciones superiores a 0.400 en todos los casos. Los items 13 a 18 aluden a la satisfacción con la supervisión y el trato con los superiores y la empresa; mientras que el 19, hace referencia a la autonomía para decidir sobre aspectos relacionados con el trabajo. Si consideramos que la participación y la autonomía en el trabajo puede ser en una buena medida determinada por el tipo de supervisión que se ejerza, podemos pensar que este conjunto de items contribuyen a medir la satisfacción con la supervisión.

Por último, los items 19, 20 y 21, referidos todos ellos a la participación en el trabajo, muestran intercorrelaciones superiores a 0.500, sugiriendo una cuarta dimensión subyacente que alude a la satisfacción con la participación en el trabajo.

Tras esta primera aproximación al estudio de las dimensiones de satisfacción que contribuye a medir el cuestionario empleado, hemos sometido los datos recabados a la técnica del análisis factorial para determinar de un modo más exacto la estructura factorial empírica del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

Capítulo 3.

TABLA 3.34. MATRIZ DE CORRELACIONES ENTRE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL.

	S1	S2	S3	S4	S5
S1	1.000				
S2	0.534	1.000			
S3	0.614	0.772	1.000		
S4	0.268	0.135	0.163	1.000	
S5	0.309	0.337	0.395	0.046	1.000
S6	0.164	0.134	0.150	0.211	0.152
S7	0.142	0.171	0.138	0.068	0.285
S8	0.109	0.111	0.157	0.081	0.172
S9	0.155	0.073	0.117	-0.004	0.185
S10	0.207	0.171	0.155	0.189	0.299
S11	0.225	0.142	0.263	0.127	0.330
S12	0.257	0.143	0.318	0.175	0.288
S13	0.407	0.320	0.454	0.152	0.226
S14	0.341	0.226	0.324	0.092	0.388
S15	0.320	0.213	0.282	0.082	0.332
S16	0.308	0.224	0.286	0.128	0.349
S17	0.401	0.343	0.475	0.190	0.463
S18	0.316	0.282	0.378	0.078	0.518
S19	0.301	0.413	0.522	0.117	0.308
S20	0.401	0.401	0.379	0.207	0.179
S21	0.312	0.341	0.350	0.230	0.172
S22	0.341	0.251	0.259	0.291	0.237
S23	0.196	0.162	0.288	0.150	0.264

	S6	S7	S8	S9	S10
S6	1.000				
S7	0.578	1.000			
S8	0.539	0.497	1.000		
S9	0.512	0.423	0.556	1.000	
S10	0.552	0.412	0.343	0.457	1.000
S11	0.434	0.193	0.267	0.343	0.303
S12	0.306	0.318	0.243	0.295	0.255
S13	0.246	0.151	0.299	0.310	0.342
S14	0.301	0.283	0.238	0.309	0.350
S15	0.272	0.250	0.161	0.291	0.308
S16	0.277	0.272	0.134	0.286	0.314
S17	0.212	0.262	0.255	0.312	0.360
S18	0.321	0.349	0.226	0.296	0.366
S19	0.146	0.137	0.126	0.135	0.168
S20	0.127	0.133	0.201	0.166	0.296
S21	0.099	0.123	0.165	0.198	0.230
S22	0.333	0.263	0.325	0.396	0.356
S23	0.271	0.338	0.196	0.341	0.256

Capítulo 3.

	S11	S12	S13	S14	S15
S11	1.000				
S12	0.555	1.000			
S13	0.423	0.392	1.000		
S14	0.473	0.437	0.496	1.000	
S15	0.442	0.361	0.414	0.728	1.000
S16	0.528	0.464	0.576	0.651	0.675
S17	0.431	0.575	0.526	0.523	0.474
S18	0.536	0.561	0.601	0.583	0.489
S19	0.354	0.344	0.518	0.510	0.420
S20	0.248	0.253	0.452	0.476	0.330
S21	0.229	0.273	0.367	0.445	0.323
S22	0.272	0.201	0.279	0.324	0.341
S23	0.335	0.319	0.254	0.344	0.380

	S16	S17	S18	S19	S20
S16	1.000				
S17	0.539	1.000			
S18	0.612	0.666	1.000		
S19	0.440	0.437	0.563	1.000	
S20	0.415	0.450	0.397	0.519	1.000
S21	0.423	0.408	0.344	0.508	0.731
S22	0.290	0.361	0.327	0.290	0.323
S23	0.442	0.474	0.431	0.294	0.214

	S21	S22	S23
S21	1.000		
S22	0.279	1.000	
S23	0.236	0.521	1.000

3.4.2.3. Estructura factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

Como en los casos precedentes, la técnica del análisis factorial se aplicó mediante el programa FACTOR del paquete estadístico SYSTAT. Se aplicó el método de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax. En la serie de tablas 3.34 que ofrecemos al final de este apartado presentamos los diferentes resultados obtenidos. Cinco fueron los factores definidos que lograron explicar el 63.918% de la varianza total contenida en el análisis. Para la interpretación de cada factor se consideraron las

Capítulo 3.

variables que presentaban saturaciones factoriales superiores a 0.470.

El factor I logra explicar el 21.311% de la varianza total, y da cuenta del 33.34% de la varianza que los cinco factores explican conjuntamente. Se trata del primer factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En el mismo saturan los items 5, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 23. Los items del 13 al 18, y 23 aluden a la satisfacción con diversos aspectos de la supervisión y las relaciones con los superiores y la empresa. Los items 11 y 12 se refieren a las oportunidades de formación y promoción que tienen las personas focales. Y el item 5, a los objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar. Considerando que tales objetivos pueden ser especificados por los supervisores inmediatos, que las posibilidades de promoción están determinadas en cierta medida por las evaluaciones de los superiores, y que los items que presentan las saturaciones más altas hacen referencia a la supervisión y a las relaciones con los superiores, parece adecuado pensar que nos hallamos ante un factor que mide SATISFACCION CON LA SUPERVISION Y LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL. En factorizaciones previas del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, ha aparecido un factor similar referido únicamente a la supervisión (Meliá y Peiró, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988; en todos estos trabajos el método de factorización fue también el de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax). Nuestros resultados presentan como particularidad más relevante al respecto que se incluyen como componentes del factor dos items relativos a la satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional.

El segundo factor explica el 13.887% de la varianza total, y da cuenta del 21.73% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores. Es el segundo factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En él saturan los items 6, 7, 8, 9 y 10, que hacen referencia a la satisfacción con diversos aspectos del ambiente físico en el que se trabaja: limpieza e higiene, entorno físico y espacio

Capítulo 3.

disponible, iluminación, ventilación y temperatura. El contenido de los ítems sugiere que nos hallamos ante un factor de **SATISFACCION CON EL AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO**. Este factor ha sido definido también en otras factorizaciones previas. En los trabajos de Meliá y Peiró (1987) y Luque (1988) el factor presenta la misma composición que hemos alcanzado nosotros. La diferencia respecto al trabajo de Zurriaga (1988) estriba en que en el factor definido por esta investigadora no se incluye el ítem 10 (temperatura). Estos resultados respaldan la consistencia del mencionado factor.

El tercer factor definido explica el 11.836% de la varianza total, y da cuenta del 18.52% de la varianza que los cinco factores explican conjuntamente. Constituye el tercer factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. Presentan saturaciones superiores a 0.470 en el factor los ítems 1, 2, 3 y 5, que aluden respectivamente a la satisfacción con el trabajo mismo, las oportunidades que ofrece de realizar las cosas en las que se destaca y que gustan, y los objetivos, metas y tasas de producción a alcanzar. En base a los contenidos de tales ítems, orientados todos ellos al trabajo que se realiza, pensamos que el factor III contribuye a medir la **SATISFACCION INTRINSECA AL TRABAJO**. Este factor ha sido definido por los autores que han factorizado previamente el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988). Meliá y Peiró (1987) y Zurriaga (1987) obtuvieron una composición similar a la nuestra. En el factor definido por Luque (1988) sólo se incluyeron los ítems 1, 2 y 3. A pesar de ello, en términos generales, estos resultados respaldan la consistencia del factor.

El factor IV logra explicar el 10.287% de la varianza total y da cuenta del 16.09% de la varianza explicada conjuntamente por los cinco factores. Es el cuarto factor en cuanto a magnitud de la varianza explicada. En el mismo saturan los ítems 19, 20 y 21, que aluden a diversos aspectos de la participación y autonomía en la toma de decisiones que las personas focales disfrutaban en el marco del desempeño de su rol. Ello sugiere que nos encontramos ante un

Capítulo 3.

factor de SATISFACCION CON LA PARTICIPACION. Como sucede respecto a los factores anteriores, también este factor ha aparecido, con ligeras diferencias en cuanto a su composición, en factorizaciones previas del cuestionario que hemos empleado para medir la satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1987; Zurriaga, 1987; Luque, 1988).

Por último, el factor V explica el 6.597% de la varianza total, y da cuenta del 10.32 de la varianza que los cinco factores explican conjuntamente. Los items que presentan saturaciones superiores a 0.470 en el referido factor son el 4, el 22 y el 23, que aluden respectivamente a la satisfacción con el salario, el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y las leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales. Puesto que el ítem que presenta la saturación factorial más alta es el 4 (salario), hemos denominado a este factor SATISFACCION CON EL SALARIO Y LOS ACUERDOS LABORALES. En los trabajos de factorización previamente realizados, y a los que nos hemos referido en párrafos anteriores, no aparece un factor con la misma composición que la obtenido por nosotros en este caso. Tanto Zurriaga (1987) como Luque (1988) definen un factor que denominan satisfacción con la remuneración, pero en ambos casos su composición es diferente: en el trabajo de Luque (1988) en el factor se incluyen los items 4 y 5 (objetivos), y en el de Zurriaga, los items 4 y 22, siendo esta composición la más parecida a la alcanzada por nosotros.

Capítulo 3.

TABLAS 3.35. ANALISIS FACTORIAL DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23.

TABLA 3.35.1. RAICES LATENTES (EIGENVALUES)

FACTOR NUMERO:	1	2	3	4	5
	8.285	2.413	1.647	1.271	1.085
	6	7	8	9	10
	0.976	0.844	0.801	0.700	0.635
	11	12	13	14	15
	0.603	0.569	0.449	0.436	0.394
	16	17	18	19	20
	0.342	0.294	0.250	0.248	0.220
	21	22	23		
	0.206	0.189	0.143		

Capítulo 3.

TABLA 3.35.2. SATURACIONES DE LOS COMPONENTES. MATRIZ FACTORIAL NO ROTADA.

	1	2	3	4	5
S18	0.780	0.023	-0.282	-0.178	0.023
S17	0.764	0.106	-0.112	-0.115	-0.115
S14	0.750	0.045	-0.317	0.110	0.093
S16	0.737	0.051	-0.398	0.082	-0.054
S13	0.696	0.143	-0.082	0.075	0.181
S15	0.678	0.013	-0.348	0.048	-0.058
S19	0.651	0.364	-0.073	0.077	0.175
S11	0.633	-0.163	-0.302	-0.089	-0.084
S12	0.624	-0.092	-0.256	-0.139	-0.103
S20	0.616	0.341	0.138	0.472	0.229
S3	0.603	0.448	0.382	-0.348	0.049
S21	0.576	0.324	0.087	0.513	0.190
S23	0.565	-0.159	-0.053	-0.028	-0.437
S22	0.557	-0.162	0.281	0.186	-0.388
S1	0.552	0.342	0.377	-0.147	-0.125
S10	0.546	-0.395	0.178	0.100	0.044
S5	0.535	0.054	-0.033	-0.508	-0.045
S9	0.505	-0.557	0.122	0.064	0.179
S6	0.505	-0.616	0.231	0.007	0.044
S8	0.436	-0.537	0.312	0.051	0.307
S7	0.470	-0.532	0.202	-0.162	0.120
S2	0.495	0.440	0.507	-0.290	0.129
S4	0.263	0.057	0.337	0.342	-0.603

TABLA 3.35.3. VARIANZA EXPLICADA POR LOS COMPONENTES.

	1	2	3	4	5
	8.285	2.413	1.647	1.271	1.085

TABLA 3.35.4. PORCENTAJE DE LA VARIANZA TOTAL EXPLICADA.

	1	2	3	4	5
	36.022	10.490	7.162	5.526	4.719

Capítulo 3.

TABLA 3.35.5. MATRIZ FACTORIAL ROTADA: SATURACIONES FACTORIALES. (EN LA INTERPRETACION DE LOS FACTORES SE CONSIDERARON TODAS LAS SATURACIONES MAYORES O IGUALES A .470)

	1	2	3	4	5
S16	0.777	0.102	0.044	0.297	0.103
S18	0.767	0.205	0.259	0.154	-0.006
S15	0.708	0.125	0.049	0.238	0.099
S14	0.702	0.185	0.085	0.388	0.018
S11	0.677	0.253	0.046	0.046	0.083
S12	0.652	0.205	0.128	0.029	0.092
S17	0.652	0.156	0.343	0.182	0.182
S23	0.508	0.213	0.102	-0.061	0.471
S5	0.502	0.150	0.494	-0.175	-0.039
S13	0.501	0.196	0.266	0.437	-0.007
S8	0.040	0.803	0.076	0.143	-0.023
S6	0.194	0.788	0.028	-0.011	0.175
S9	0.234	0.741	-0.027	0.101	0.043
S7	0.208	0.718	0.136	-0.085	0.030
S10	0.240	0.612	0.069	0.153	0.191
S3	0.227	0.047	0.859	0.193	0.077
S2	0.045	0.079	0.855	0.236	0.048
S1	0.184	0.059	0.662	0.207	0.286
S20	0.214	0.104	0.237	0.811	0.143
S21	0.219	0.071	0.159	0.799	0.165
S19	0.463	0.006	0.358	0.504	-0.016
S4	-0.008	0.015	0.089	0.143	0.799
S22	0.231	0.349	0.168	0.138	0.615

TABLA 3.35.6. VARIANZA EXPLICADA POR LOS FACTORES ROTADOS.

	1	2	3	4	5
	4.902	3.194	2.722	2.366	1.517

TABLA 3.35.7. PORCENTAJE DE LA VARIANZA TOTAL EXPLICADA.

	1	2	3	4	5
	21.311	13.887	11.836	10.287	6.597

% TOTAL DE VARIANZA TOTAL EXPLICADA = 63.918

Capítulo 3.

TABLA 3.35.8. DISTRIBUCION ENTRE LOS FACTORES DE LA VARIANZA EXPLICADA.

1	2	3	4	5
33.34	21.73	18.52	16.09	10.32

TABLA 3.35.9. ITEMS INCLUIDOS EN CADA FACTOR Y DENOMINACION DE LOS MISMOS.

nº factor	denominación	Items contenidos
1	satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo.	5,11,12,13,14,15,16,17,18
2	satisfacción con el ambiente físico de trabajo	6,7,8,9,10
3	satisfacción intrínseca al trabajo	1,2,3,5
4	satisfacción con la participación	19,20,21
5	satisfacción con el salario y los acuerdos laborales	4,22,23

3.4.2.4. Análisis comparativo de la estructura factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

En la tabla 3.36 mostramos de manera resumida la estructura factorial del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 definida en cuatro factorizaciones del mencionado instrumento de medida. En todos ellos el método de factorización fue el de componentes principales, estando la solución final sujeta a rotación varimax. El primer dato a destacar consiste en el número de factores determinados en cada factorización. Zurriaga (1987) y Luque (1988) obtuvieron seis factores con valor propio superior a la unidad, mientras que tanto en la factorización de Meliá y Peiró (1987) como en la nuestra propia los factores definidos son cinco.

En los trabajos de Meliá y Peiró (1987), Zurriaga (1987) y Luque (1988) se define un factor referido a la satisfacción con la supervisión. La composición de tal factor coincide plenamente en los

Capítulo 3.

dos primeros trabajos, incluyendo a los ítems del 13 al 18, ambos inclusivos. En el trabajo de Luque (1988), únicamente no se incluye el ítem 17. En nuestro trabajo, como sabemos, hemos obtenido un factor en el que además de los ítems mencionados saturan los ítems 5, 23, 11 y 12. Ello constituye una peculiaridad de la estructura factorial obtenida. Como justificamos anteriormente, al factor obtenido lo denominamos satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo. Los resultados que disponemos sugieren que los ítems 13 a 18 constituirían la base de una dimensión de medida referida a la satisfacción con la supervisión.

En todos los trabajos que se consideran en la tabla 3.35 aparecen tres factores con idéntica denominación y composición muy similar. El primero de ellos alude a la satisfacción con el ambiente físico del lugar de trabajo, configurando su base los ítems 6, 7, 8, 9 y 10. El segundo se refiere a la satisfacción intrínseca al trabajo, y podemos apreciar que su base la integran los ítems 1, 2, 3 y 5. Por último, el tercer factor es denominado satisfacción con la participación, configurando el núcleo del mismo los ítems 19, 20 y 21. Estos resultados confieren cierta consistencia a los factores indicados, confirmando que el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 puede ser empleado para medir tales dimensiones de la satisfacción laboral.

Los restantes factores que aparecen en las cuatro factorizaciones consideradas muestran entre sí tantas diferencias como puntos comunes. En los trabajos de Zurriaga (1987) y Luque (1988) se define un factor de satisfacción con la remuneración, ya que en ambos casos el ítem que presenta la saturación más elevada es el que mide la satisfacción con el salario (ítem 4). No obstante, ambos factores no coinciden respecto a los otros ítems que saturan en el factor (22 y 5 respectivamente). Nosotros también hemos obtenido un factor donde el ítem 4 presenta la carga factorial más alta, pero en el que además saturan los ítems 22 -como en el caso de Zurriaga (1987)- y 23, referidos respectivamente al cumplimiento del convenio, y las disposiciones y leyes laborales, y la forma de la

Capítulo 3.

negociación laboral. Estos tres ítems -4, 22 y 23-, junto con el 11 (formación) y el 12 (promoción), configuran en el trabajo de Meliá y Peiró (1987) un factor que los citados investigadores denominan satisfacción con las prestaciones. Luque (1988) obtiene un factor de composición muy parecida, pues saturan en él los mismos ítems que en el caso anterior a excepción del ítem 4 (salario). El factor es denominado satisfacción con la formación, la promoción y la negociación. Zurriaga (1987) también define un factor que alude a la formación y a la promoción, pero que además incluye ítems que remiten a la satisfacción con aspectos del entorno físico.

Todos estos resultados indican que son cuatro los factores que han sido definidos con una composición muy similar -y en algunos casos idéntica- en los cuatro estudios de factorización del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 que hemos considerado. Por ello, podemos afirmar que en la estructura factorial del mencionado cuestionario hay que hacer constar como dimensiones más relevantes aquéllas referidas a la satisfacción con los siguientes aspectos: la supervisión, el ambiente físico de trabajo, la participación, y el trabajo mismo.

TRABAJO MUESTRA

FACTORES DE SATISFACCION LABORAL

Melá y Peiró (1987).	Transocupacional. N=155.	Supervisión (13,14,15, 16,17,18)	Ambiente físico (6,7,8, 9,10)	Prestaciones (4,11,12,22,23)	Intrínseca al trabajo (1,2,3, 5)	Participación (19,20,21)	
Zuriaga (1987)	Personal de enfermería. N=104.	Supervisión (13,14,15, 16,17,18)	Ambiente físico (6,7,8, 9)	Remuneración (4,22)	Intrínseca al trabajo (1,2,3, 5)	Participación (12,17,18,19, 20,21,23)	Formación, promoción y aspectos del ambiente (5,6,10,11,12)
Luque (1988)	Profesionales organizaciones socio-educativas N=204.	Supervisión (13,14,15, 16,18)	Ambiente físico (6,7,8, 9,10)	Remuneración (4,5)	Intrínseca al trabajo (1,2,3)	Participación (17,19,20,21)	Formación, promoción y negociación (11,12, 22,23)
González R. (1989)	Empleados de organizaciones bancarias. N=126.	Supervisión y oportunidades de desarrollo (5,11,12,13,14 15,16,17,18)	Ambiente físico (6,7,8, 9,10)	Salario y acuerdos laborales (4,22,23)	Intrínseca al trabajo (1,2,3, 5)	Participación (19,20,21)	

Tabla 3.36. Análisis comparativo de cuatro factorizaciones del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

Capítulo 3.

Tras mostrar la estructura factorial empírica que ofrece el Cuestionario de Satisfacción general S20/23 a partir de nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias, y compararla con las obtenidas por otros investigadores que estudiaron otras muestras ocupacionales, vamos a pasar a ocuparnos de presentar los resultados referidos a la fiabilidad que presentan el cuestionario y los factores definidos.

3.4.2.5. Fiabilidad del cuestionario.

El análisis de la fiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, así como la de sus factores, se realizó a través del cálculo de los correspondientes coeficientes Alpha de Cronbach. En la tabla 3.37, mostramos los resultados obtenidos, ofreciendo también los coeficientes reportados por otros investigadores para la escala total y para aquellos factores con igual composición que los definidos en nuestro estudio.

TABLA 3.37. FIABILIDADES DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION S20/23 TOTAL Y FACTORES.

alphas de Cronbach en cuatro estudios					
MEDIDA	nº items	1	2	3	4
Total	23	.915	.92	.88	.88
Factor I.	10	.896			
Factor II.	5	.820	.76		.77
Factor III.	4	.798	.80	.75	
Factor IV.	3	.810	.78		
Factor V.	3	.5818			

CODIGOS DE LOS ESTUDIOS:

1. González R. (1989)
2. Meliá y Peiró (1987).
3. Zurriaga (1987).
4. Luque (1988).

Capítulo 3.

El coeficiente obtenido para la escala total (0.915) indica una consistencia interna muy satisfactoria, comparable a la obtenida por otros investigadores en otras muestras ocupacionales. Igualmente, el factor I presenta un coeficiente alpha elevado, cercano a 0.90. Los factores II, III y IV ofrecen unos niveles de consistencia interna bastante satisfactorios -0.820, 0.798, y 0.810-, superiores, en algunos casos, a los obtenidos por los investigadores considerados en la tabla 3.37. Sólo el coeficiente alpha obtenido para el factor V puede considerarse moderado, quizás acusando la longitud de la escala.

3.4.2.6. Los factores del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 en la muestra.

En la tabla 3.38 y en la gráfica 3.6, mostramos las medias promediadas por el número de items que hemos obtenido para cada una de las escalas de satisfacción laboral consideradas (total y factores).

Capítulo 3.

TABLA 3.38. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL (TOTAL) Y FACTORES (TOMADOS COMO SUMA PROMEDIADA DE ITEMS).

	STOTAL	F1S	F2S	F3S	F4S
N OF CASES	126	126	126	126	126
MINIMUM	2.087	1.800	1.000	2.000	1.000
MAXIMUM	6.739	6.700	7.000	7.000	7.000
MEAN	4.899	4.633	5.314	4.837	4.817
VARIANCE	0.956	1.454	1.683	1.503	1.978
STANDARD DEV	0.978	1.206	1.297	1.226	1.406

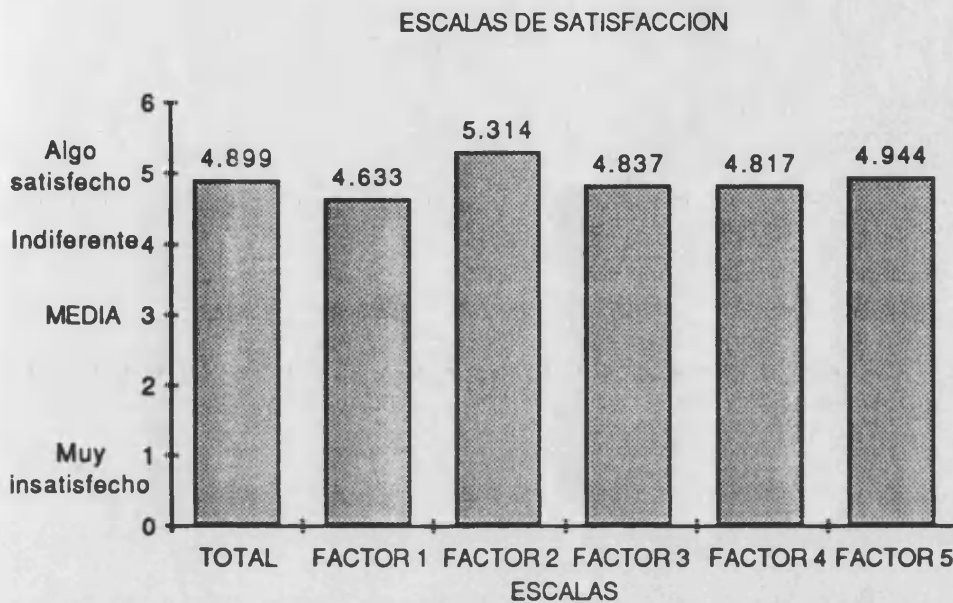
F5S

N OF CASES	126
MINIMUM	1.333
MAXIMUM	7.000
MEAN	4.944
VARIANCE	1.480
STANDARD DEV	1.217

El valor más elevado (5.314) lo presenta el factor II, relativo a la satisfacción con el ambiente físico de trabajo. Este resultado no resulta extraño si pensamos que, generalmente, las dependencias bancarias cuentan con aire acondicionado, buena iluminación y mobiliario adecuado. Por otra parte, el valor más moderado (4.633), aunque siempre por encima del punto medio de la escala de respuesta empleada, lo presenta el factor I, que alude a la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo.

Capítulo 3.

GRAFICA 3.6. MEDIAS PROMEDIADAS DE LAS ESCALAS DE SATISFACCION LABORAL EN LA MUESTRA.



Tras ocuparnos de la tensión asociada al desempeño del rol y de la satisfacción laboral, resta por atender a la tercera variable que hemos considerado hipotética consecuencia del conflicto y la ambigüedad de rol: la propensión al abandono.

3.4.3. La propensión al abandono.

El abandono del puesto de trabajo es uno de los fenómenos organizacionales más ampliamente estudiados (Hom et al., 1984), debido, entre otras razones, a los costos que genera a las organizaciones empleadoras. Su estudio ha propiciado la formulación de modelos teóricos que intentan explicar el proceso que lo desencadena (por ejemplo, Mobley, 1977). Las investigaciones realizadas han mostrado que la satisfacción laboral juega un papel relevante en el mencionado proceso (Hom et al., 1984), y que la propensión al abandono, si bien "puede no predecir perfectamente el abandono" (Jackson, 1983), ha sido identificada en algunas

Capítulo 3.

investigaciones como un precursor del mismo (Price y Mueller, 1981; Hom et al., 1984).

En la revisión desarrollada en el Capítulo 1 acerca de los modelos causales del estrés de rol, constatamos que la satisfacción laboral ha aparecido en diversos estudios como un antecedente significativo de la propensión al abandono (Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Peiró et al., 1985a; Kemery et al., 1985). Asimismo, las conclusiones que pueden extraerse a partir de esa revisión acerca de la incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono no son del todo coincidentes, ya que si bien todos los estudios aportan evidencia empírica en favor de la existencia de efectos indirectos positivos a través de la satisfacción (Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Peiró et al., 1985a; Kemery et al., 1985), tan sólo Kemery et al. (1985) hallaron efectos directos significativos en algunas de las muestras que estudiaron.

Como indicamos en el Capítulo 2, para la medición de la propensión al abandono hemos utilizado dos items. Uno de ellos pretende medir la propensión a abandonar el trabajo que realiza la persona focal informante. El otro, intenta medir la propensión a abandonar la organización de la cual es miembro. A partir de estos dos items hemos obtenido una escala transformada para evaluar la propensión al abandono cuyas categorías son las siguientes: 1) no dejaría ni la organización ni el trabajo actual; 2) dejaría o la organización o el trabajo actual; y 3) dejaría la organización y el trabajo actual.

La tabla 3.39 muestra los resultados obtenidos en relación al ítem que mide la propensión a abandonar el trabajo. Tales resultados indican que un 42.9% de las personas focales que componen nuestra muestra prefería otro trabajo al que realizaba en el momento de la recogida de datos

Capítulo 3.

TABLA 3.39. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE PROPENSION AL ABANDONO DEL TRABAJO.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PROPENSION AL ABANDONO DEL TRABAJO
72	72	57.1	57.1	1 NO
54	126	42.9	100.0	2 SI

En relación a la propensión a abandonar la organización, la tabla 3.40 indica que, aunque un 42.9% desee cambiar de trabajo, sólo un 5.6% irían a otra empresa a hacer el mismo trabajo por el mismo dinero. Ello sugiere que una buena parte de los que desean cambiar de trabajo esperan que el nuevo puesto se halle dentro de su propia organización.

TABLA 3.40. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE PROPENSION AL ABANDONO DE LA ORGANIZACION.

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PROP. ABANDONO ORGANIZACION
119	119	94.4	94.4	1 QUEDARSE EN EMPRESA
7	126	5.6	100.0	2 IRSE A OTRA EMPRESA

Por último, en la tabla 3.40 podemos observar que tan sólo un 4% de los sujetos que componen nuestra muestra abandonarían el trabajo y la organización, un 55.6% no abandonaría ni el trabajo ni la organización, y un 40.5% abandonaría el trabajo o la organización - aunque sabemos por los datos expuestos anteriormente que la mayor parte de este grupo la constituyen aquéllos que únicamente desean cambiar de trabajo. Con estos datos a la vista, podemos concluir el nivel de propensión al abandono que presenta nuestra muestra es bajo.

TABLA 3.40. DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE PROPENSION AL ABANDONO.

TOTAL OBSERVATIONS: 126

FRECU	ACU FRECU	PCT	ACU PCT	PROPABAN - PROPENSION AL ABANDONO
70	70	55.6	55.6	1 NO DEJARIA NI ORGANIZACION NI TRABAJO
51	121	40.5	96.0	2 DEJARIA O TRABAJO U ORGANIZACION
5	126	4.0	100.0	3 DEJARIA TRABAJO Y ORGANIZACION

Capítulo 3.

TABLA 3.41. ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE PROPENSION AL ABANDONO.

TOTAL OBSERVATIONS: 126

PROPABAN (TRANSFORMADA)

N OF CASES	126
MINIMUM	1.000
MAXIMUM	3.000
MEAN	1.484
VARIANCE	0.332
STANDARD DEV	0.576

3.5. RESUMEN.

En el presente Capítulo, hemos realizado un análisis descriptivo de las variables incluídas en nuestro modelo causal. A continuación exponemos algunos de los resultados más relevantes que hemos obtenido:

- respecto al nivel jerárquico de las personas focales se observa que en nuestra muestra predominan los empleados (nivel jerárquico inferior) -que representan un 47.6%- y los mandos intermedios -que constituyen un tercio de la muestra;
- el tamaño medio de los conjuntos de rol de las personas focales que componen la muestra de estudio es de 6.6 unidades, incluyendo emisores individuales y grupos de emisores. Esta variable muestra una desviación típica igual a 3.64. Considerando estos resultados con los obtenidos por Zurriaga (1987) en una muestra de enfermeras, y Luque (1988) en una muestra de profesionales de organizaciones socio-educativas, se puede afirmar que al menos en tres colectivos profesionales investigados el tamaño medio de los conjuntos de rol se sitúa alrededor de las seis unidades, mostrando un amplio rango empírico;

Capítulo 3.

- en cuanto a la variable proporción de miembros del conjunto de rol externos*, hay que señalar que tan sólo en 16 de los 123 conjuntos de rol analizados -esto es, en el 13% de los casos- aparecen como miembros personas y/o grupos que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con la de la persona focal o que no desempeñan trabajo remunerado alguno, constatándose que en 13 de los 16 casos mencionados -es decir, en el 10.6% del total- la presencia de este tipo de miembros externos no supera el 20% de los emisores de los respectivos conjuntos de rol. Podemos pues afirmar que la presencia de este grupo de emisores entre los conjuntos de rol estudiados es escasa;

- en relación a la limitroicidad, se puede afirmar que pocas personas de nuestra muestra desempeñan roles organizacionalmente limítrofes en alguna medida, ya que sólo en un 11.4% de los conjuntos de rol analizados aparecen emisores que trabajan en otras organizaciones relacionadas con las de las personas focales. Respecto a la limitroicidad departamental, la situación cambia notablemente puesto que en el 72.4% de los conjuntos de rol estudiados aparecen emisores pertenecientes a otros departamentos, y algo más de un tercio de la muestra total de emisores -el 35.2%- pueden incluirse en esta categoría. Los resultados obtenidos acerca de la limitroicidad jerárquica permiten afirmar que en los conjuntos de rol de las personas focales que componen nuestra muestra es bastante común que se incluyan miembros de niveles jerárquicos diferentes al de las respectivas personas focales, pues tan sólo 2 conjuntos de rol de los 123 analizados no incluyen miembros de esta categoría, y en los casos en los que estos emisores representan un menor porcentaje alcanzan el 33.3% de los respectivos conjuntos de rol. Como promedio, el 84.1% de los emisores de cada conjunto de rol son emisores que pertenecen a niveles jerárquicos distintos al de la persona focal;

Capítulo 3.

- el poder que las personas focales tienen sobre los miembros de su conjunto de rol puede calificarse de medio, ya que la media muestral obtenida para esta variable es de 2.35 en una escala que oscila de 1 (nada) a 4 (mucho poder);

- el nivel medio de conflicto de rol percibido por las personas focales es bajo, pues la media muestral obtenida es de 1.98, valor muy cercano a la categoría de respuesta 2 (poco). El Cuestionario de Conflicto de Rol (Peiró et al., 1987a) ha sido factorizado obteniéndose los siguientes factores:

1. conflicto inter-emisores,
2. conflicto persona-rol,
3. conflicto medios-fines (sobrecarga),
4. conflicto mixto inter-emisores y medios-fines, y
5. conflicto por emisores enfrentados y falta de autoridad.

La media muestral más elevada la presenta el factor de conflicto persona-rol (2.14).

- el nivel promedio de ambigüedad de rol percibida por los sujetos que componen nuestra muestra es medio (media=2.46 en una escala de varía de 1. nada a 4. mucha). La factorización del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol (Peiró et al., 1987b) nos permitió definir los siguientes factores:

Capítulo 3.

1. ambigüedad relativa al puesto de trabajo,
2. ambigüedad relativa a las consecuencias,
3. ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol,
4. ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol, y
5. ambigüedad relativa a los objetivos y derechos.

La media muestral más elevada la presenta el factor de ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (2.91), con un valor muy cercano a la categoría de respuesta 3. bastante.

- el nivel de tensión promedio que el desempeño de su rol les produce a las personas focales de nuestra muestra es medio (media= 2.67, en una escala que oscila de 1. nada a 4. mucha), constatándose que el 57.9% declara que experimenta bastante o mucha tensión;

- el valor de la media muestral obtenido para la variable satisfacción laboral (4.89), superior al punto medio de la escala utilizada (4. indiferente), indica que como promedio las personas focales de nuestra muestra se sienten moderadamente satisfechas con su trabajo y su organización. Tras factorizar el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1987) se definieron los siguientes factores:

1. satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo,
2. satisfacción con el ambiente físico de trabajo,
3. satisfacción intrínseca al trabajo,
4. satisfacción con la participación, y
5. satisfacción con el salario y los acuerdos laborales.

Capítulo 3.

La media muestral más elevada la presenta el factor de satisfacción con el ambiente físico de trabajo (5.31), superior a la categoría de respuesta 5. algo satisfecho;

- por último, en relación a la variable propensión al abandono hemos constatado que aunque el 42.9% de los sujetos de nuestra muestra desean cambiar de trabajo, tan sólo un 5.6% estarían dispuestos a cambiar de organización.

Con estos últimos resultados en perspectiva podemos señalar que los empleados de organizaciones bancarias que componen nuestra muestra de estudio perciben unos niveles bajos de conflicto de rol y unos niveles medios de ambigüedad de rol, experimentan unos niveles medios de tensión asociada al desempeño de su rol, se sienten moderadamente satisfechos con su trabajo, y muestra una baja propensión a abandonar su organización.

Capítulo 4.

CAPITULO 4.

**EL ESTRES DE ROL Y SUS HIPOTETICOS
ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS.
ANALISIS CORRELACIONAL.**

Capítulo 4.

4.1. INTRODUCCION.

En el presente Capítulo vamos a desarrollar una análisis de las correlaciones obtenidas entre el conflicto y la ambigüedad de rol y sus hipotéticos antecedentes y consecuencias. Este análisis se realizará en base a dos niveles diferenciados: en primer lugar, atenderemos a las correlaciones obtenidas utilizando las medidas generales de conflicto y ambigüedad de rol; en segundo lugar, nos centraremos en las correlaciones obtenidas utilizando medidas de los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos en los respectivos análisis factoriales comentados en el capítulo anterior.

4.2. CORRELACIONES DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICOS ANTECEDENTES.

En la tabla 4.1. aparecen las correlaciones simples obtenidas entre el conflicto y la ambigüedad de rol por una parte, y cada uno de sus respectivos hipotéticos antecedentes según el modelo causal propuesto, por otra.

Tabla 4.1. Correlaciones del conflicto y la ambigüedad de rol con sus hipotéticos antecedentes.

Antecedentes	Conflicto	Ambigüedad
Poder PF	-.188#	-----
N.Jer.PF	.382**	.099
Tamaño Cj.r.	.271**	.006
Lim.or.	.033	-.105
Lim.de.	.025	-.094
Lim.je.	-.023	-.008
Miem.ex.	.105	-----

Niveles de significación: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; # próxima a $p = .05$.

ABREVIATURAS:

Poder PF: poder de la persona focal sobre su conjunto de rol.

N.Jer.PF: nivel jerárquico de la persona focal.

Tamaño Cj.r.: tamaño del conjunto de rol.

Lim.or.: limitrocidad organizacional.

Lim.de.: limitrocidad departamental.

Lim.je.: limitrocidad jerárquica.

Miem.ex.: proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquella o que no desempeñan ningún trabajo remunerado.

En referencia al conflicto de rol, se puede apreciar que tan sólo dos de las correlaciones obtenidas -aquéllas con el nivel jerárquico de la persona focal, y con el tamaño del conjunto de rol- son estadísticamente significativas. La correlación entre conflicto y el poder promedio que la persona focal tiene sobre su conjunto de rol (-.188) muestra el sentido esperado por hipótesis, y está muy próxima al nivel de significación del 5%. Este resultado sugiere la conveniencia de calcular esta correlación en otras muestras

Capítulo 4.

ocupacionales, a fin de contrastar empíricamente si la ostentación de poder sobre el conjunto de rol está asociado con niveles bajos de conflicto de rol, tal como se desprende de la hipótesis planteada al respecto por Jackson (1983). Como se recordará, esta investigadora justifica la relación entre las mencionadas variables señalando que las personas focales con poder sobre los miembros de su conjunto de rol podrían utilizar su influencia para persuadir a éstos a fin de que modificaran las expectativas de rol que resultan contradictorias.

La correlación que el conflicto de rol tiene con el nivel jerárquico de la persona focal (0.382) es significativa, pero de signo contrario al que se esperaba por hipótesis. Esperábamos encontrar una correlación negativa en base a la hipotética correlación positiva que suponíamos entre nivel jerárquico y poder de la persona focal sobre su conjunto de rol, y la correlación negativa -parcialmente confirmada- que hipotetizábamos entre esta última variable y conflicto de rol. Tras obtener las correlaciones que hemos comentado, hemos hallado que la correlación entre nivel jerárquico y poder de la persona focal sobre su conjunto de rol ($r=-0.16$) no es positiva como esperábamos, sino negativa y próxima al nivel de significación del 5%. Este resultado explica que no se haya confirmado nuestra hipótesis acerca de la relación entre nivel jerárquico y conflicto de rol, que descansaba en una hipotética asociación positiva entre nivel jerárquico y poder de la persona focal sobre su conjunto de rol. La correlación empírica obtenida entre estas dos variables sugiere que cuanto mayor es el nivel jerárquico de la persona focal menor poder tiene sobre su conjunto de rol, a pesar de que su poder formal sea mayor. Ello pudiera deberse a que a medida que aumenta el nivel jerárquico también crece la proporción de miembros del conjunto de rol que ocupan posiciones jerárquicas superiores a la persona focal.

La correlación entre conflicto de rol y tamaño del conjunto de rol es positiva y significativa ofreciendo así respaldo empírico a nuestra hipótesis. Otros autores como Chacko y Wong (1984)

Capítulo 4.

también han obtenido resultados similares en una muestra ocupacional distinta (enfermeras). Sin embargo, en nuestro contexto socio-cultural y con muestras ocupacionales también distintas a la empleada por nosotros, pero utilizando los mismos instrumentos de medida, Zurriaga (1987) y Luque (1988) no hallaron correlaciones positivas significativas entre las variables mencionadas. Nuevas investigaciones serán necesarias para comprobar si la relación entre tamaño del conjunto de rol y el conflicto aparece en determinados colectivos ocupacionales

Las correlaciones obtenidas entre nuestras medidas de limitroicidad y el conflicto de rol no respaldan las hipótesis formuladas al respecto. En todos los casos, los coeficientes obtenidos no resultan significativos y se hallan muy próximos a cero. Estos resultados contrastan con los que presentan Fisher y Gitelson (1983) como resultado de su meta-análisis, pues obtuvieron una correlación media positiva y significativa entre el desempeño de roles limítrofes y el conflicto de rol.

Por último, la correlación obtenida entre la proporción de miembros externos* del conjunto de rol -esto es, miembros externos a la organización de la persona focal, y que no trabajan en ninguna organización directamente relacionada con ella o no desempeñan ningún trabajo remunerado- y conflicto de rol no resulta estadísticamente significativa, pero presenta el signo esperado por hipótesis.

Por su parte, la ambigüedad de rol no aparece significativamente asociada con ninguno de sus hipotéticos antecedentes. Su correlación con el nivel jerárquico (0.099) presenta el signo esperado por hipótesis. La magnitud de tal correlación está próxima a la correlación media que Jackson y Schuler (1985) obtienen en su meta-análisis (0.08). Asimismo, la correlación hallada entre tamaño del conjunto de rol y ambigüedad está muy cercana a cero (0.006). Por lo que respecta a las correlaciones que esta última variable mantiene con los tres tipos de limitroicidad

Capítulo 4.

considerados, se constata que en los tres casos las correlaciones obtenidas presentan el signo esperado por hipótesis. Las correlaciones más elevadas son las que implican a la limitroicidad organizacional (-0.105) y a la limitroicidad departamental (-0.094), quedando la correlación con la limitroicidad jerárquica muy próxima a cero (-0.008). Como se recordará, nuestra hipótesis de trabajo proponía, siguiendo a Fisher y Gitelson (1983), una relación negativa entre ambigüedad de rol y los diversos tipos de limitroicidad definidos suponiendo que los individuos que desempeñan roles limítrofes "son objeto de una alta frecuencia de envío de expectativas de rol", ya que "tanto los miembros de la unidad como los exteriores a la misma tienen interés en que el individuo nexa sea claramente consciente de sus deseos y expectativas" (Fisher y Gitelson, 1983). Aunque ninguna de las correlaciones obtenidas son estadísticamente significativas, la magnitud de las mismas parece sugerir que son los roles que incluyen funciones de representación y de nexa entre unidades funcionales (organización, departamento), frente a aquéllos que representan y unen niveles jerárquicos, los que son objeto de una mayor frecuencia de envío de expectativas, y por ello se hallan asociados en mayor grado a niveles bajos de ambigüedad de rol. Ello puede deberse parcialmente a que en las organizaciones bancarias la estructura jerárquica esté definida con más claridad y sujeta en menor medida a la incidencia del ambiente, que los procesos de trabajo que se desarrollan en el marco de un ambiente a veces inestable, con un alta dosis de incertidumbre, y en cambio continuo (piénsese por ejemplo, que las cotizaciones de las monedas varían diariamente, que con cierta periodicidad se producen cambios en el precio del dinero, nacen nuevas leyes y reglamentaciones, etc.). Ello puede conducir a que los emisores de rol perciban como más críticas y complejas las funciones de representación, nexa y coordinación entre unidades funcionales; por lo que, a fin de que las personas que las desempeñen lo hagan adecuadamente, les envían con mayor frecuencia expectativas de rol, lo cual contribuye a disminuir la ambigüedad de rol percibida por aquéllas.

Capítulo 4.

En resumen, las correlaciones obtenidas confirman que en la muestra de estudio empleada, el nivel jerárquico de la persona focal y el tamaño de su conjunto de rol están positivamente asociados al conflicto de rol que aquella percibe en su ambiente. Asimismo, la relación entre el poder que la persona focal tiene sobre sus emisores de rol y el conflicto que percibe es negativa y muy próxima al nivel de significación del 5%. Por lo que respecta a la ambigüedad de rol, ninguno de sus hipotéticos antecedentes presenta asociaciones estadísticamente significativas con la misma.

4.3. CORRELACIONES DEL CONFLICTO Y LA AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICAS CONSECUENCIAS.

Los coeficientes que hemos obtenido al correlacionar el conflicto y la ambigüedad de rol con cada uno de sus hipotéticos efectos según el modelo causal propuesto aparecen en la tabla 4.2. En la misma puede apreciarse que el conflicto de rol no aparece positiva y significativamente asociado a la tensión laboral, tal como esperábamos por hipótesis. La correlación obtenida (-.047) presenta signo negativo y una magnitud cercana a cero. La correlación hallada entre conflicto y satisfacción laboral (-0.320) confirma la hipótesis formulada al respecto, pues es de signo negativo y altamente significativa. Por último, la correlación que el conflicto de rol presenta con la propensión al abandono muestra el sentido esperado por hipótesis, pero no alcanza el nivel de significación del 5%, si bien se halla muy próxima a éste.

Las relaciones de la ambigüedad de rol con sus hipotéticos efectos presentan un patrón muy similar al comentado en el caso del conflicto. La correlación que la ambigüedad de rol mantiene con la tensión laboral en nuestra muestra (-0.021) es de signo contrario al esperado por hipótesis, y su magnitud cercana a cero. La correlación obtenida entre ambigüedad y satisfacción laboral (-0.449) es negativa y altamente significativa, confirmando así la hipótesis establecida al respecto. Por último, la correlación que la ambigüedad de rol muestra con la propensión al abandono presenta

Capítulo 4.

el signo esperado por hipótesis, pero no alcanza el nivel de significación estadística del 5%.

Tabla 4.2. Correlaciones entre el conflicto y la ambigüedad de rol, y sus hipotéticas consecuencias.

Efectos	Conflicto	Ambigüedad
Tensión	-.047	-.021
Satisfacción	-.320**	-.449**
Propensión al abandono	.172#	.118

Niveles de significación: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; # próxima a $p = .05$.

A fin de obtener información complementaria hemos calculado las correlaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con los diversos factores de satisfacción laboral definidos en el Capítulo 3 mediante el análisis factorial (ver tabla 4.3). Los resultados obtenidos indican que en nuestra muestra de estudio la ambigüedad de rol está negativa y significativamente relacionada con todos los factores de satisfacción laboral, mientras que el conflicto de rol no presenta correlaciones significativas con la satisfacción intrínseca al trabajo y la satisfacción con la participación, aunque ambas correlaciones son de signo negativo. Meliá et al. (1987c) hallaron en una muestra transocupacional que el conflicto de rol no era un predictor significativo de la satisfacción intrínseca al trabajo, sugiriendo que ello pudiera deberse a que la satisfacción con el trabajo mismo es indiferente al marco social de demandas de rol (Meliá et al, 1987c). Los resultados que aparecen en la tabla 4.3, junto con aquéllos referidos a las correlaciones del conflicto y la ambigüedad con la satisfacción total, parecen sugerir que en nuestra muestra de estudio la ambigüedad de rol se halla más fuertemente asociada a la satisfacción laboral que el conflicto de rol, conclusión que también puede derivarse a partir de los trabajos de Rizzo et al. (1970) y Stout y Posner (1984).

Capítulo 4.

Tabla 4.3. Correlaciones de la ambigüedad y el conflicto de rol con los factores de satisfacción laboral.

	AMBIGÜEDAD	CONFLICTO
F1S	-0.491**	-0.402**
F2S	-0.297**	-0.225*
F3S	-0.313**	-0.122
F4S	-0.220*	-0.125
F5S	-0.248**	-0.187*
NUMBER OF OBSERVATIONS:	118	110

Denominación de los factores de satisfacción laboral

F1S: satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo

F2S: satisfacción con el ambiente físico de trabajo

F3S: satisfacción intrínseca al trabajo

F4S: satisfacción con la participación

F5S: satisfacción con el salario y los acuerdos laborales

Niveles de significación: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

En las tablas 4.4 y 4.5, aparecen las correlaciones que otros autores obtuvieron utilizando los mismos instrumentos de medida empleados por nosotros. Peiró et al. (1985a) y Meliá (1987) desarrollaron sus estudios con muestras transocupacionales. Zurriaga (1987) utilizó una muestra de enfermeras de organizaciones hospitalarias, y Luque (1988) una muestra compuesta por profesionales de organizaciones socio-educativas.

Tabla 4.4. Correlaciones del conflicto de rol con sus hipotéticas consecuencias en cuatro estudios.

Autores	satisfacción		propensión
	tensión	general	al abandono
- Peiró et al. (1985a)	.41***	-.30***	.10
- Meliá (1987)	.45***	-.27**	.00
- Zurriaga (1987)	.324***	-.253*	.125
- Luque (1988)	----	-.454**	----

Niveles de significación: * $p = .05$; ** $p = .01$; *** $p = .001$.

Capítulo 4.

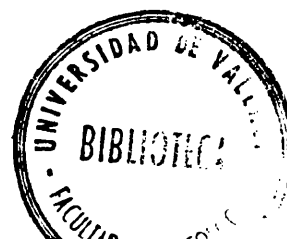
Tabla 4.5. Correlaciones de la ambigüedad de rol con sus hipotéticas consecuencias en cuatro estudios.

<u>Autores</u>	<u>tensión</u>	<u>satisfacción general</u>	<u>propensión al abandono</u>
- Peiró et al. (1985a)	.07	-.30***	.10
- Meliá (1987)	.08	-.34**	-.09
- Zurriaga (1987)	-.204	-.149	-.098
- Luque (1988)	----	-.472**	----

Niveles de significación: * p=.05; ** p=.01; *** p=.001

Comparando los resultados reportados por los citados autores con los obtenidos por nosotros se observan ciertas diferencias y ciertas similitudes. La correlación entre conflicto de rol y tensión presenta el sentido esperado por hipótesis y resulta significativa en todos los citados trabajos donde se calculó; como se recordará, en nuestro estudio tal correlación no alcanza el nivel de significación estadística del 5%, y además muestra un signo contrario al esperado por hipótesis, aunque su magnitud está próxima a cero. Refiriéndonos a los resultados de los meta-análisis realizados por Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985) hay que señalar que la correlación media a través de los estudios revisados entre el conflicto y la tensión sólo resultó significativa en el meta-análisis de los últimos autores citados. Este conjunto de resultados sugiere que la asociación entre conflicto de rol y tensión laboral podría darse en el marco de determinadas ocupaciones y entornos ocupacionales, pero no en otros.

Respecto a la correlación entre conflicto de rol y satisfacción laboral, nuestros resultados coinciden con los reportados por Peiró et al. (1985a), Meliá (1987), Zurriaga (1987) y Luque (1988), y también con las correlaciones medias obtenidas por Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985). Nuestros resultados pues, aportan respaldo empírico adicional a una asociación ampliamente contrastada.



Capítulo 4.

En ninguno de los estudios que aparecen en las tablas 4.4 y 4.5 la asociación entre conflicto de rol y propensión al abandono alcanzó el nivel de significación estadística del 5%, si bien en dos de los trabajos las correlaciones obtenidas son de signo positivo. La correlación obtenida por nosotros comparte tales características, aunque a diferencia de aquéllas está mucho más próxima al mencionado nivel de significación. Los datos ofrecidos por Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985) permiten apreciar que la correlación media entre conflicto de rol y propensión al abandono resulta significativa sólo en el meta-análisis de Fisher y Gitelson (1983). Para aclarar en alguna medida estas inconsistencias podemos recurrir a los estudios donde se contrastaron empíricamente modelos causales sobre los efectos del estrés de rol. La revisión de estos estudios parece indicar que la incidencia del conflicto de rol sobre la propensión al abandono es indirecta a través de la satisfacción laboral (Bedeian y Armenakis, 1981; Peiró, Meliá y González Romá, 1985).

En lo que se refiere a la ambigüedad de rol, sus correlaciones con la tensión laboral no resultaron significativas en ninguno de los estudios citados en la tabla 4.4, ni tampoco en el nuestro. Análogamente, las correlaciones medias entre la ambigüedad de rol y la tensión laboral a través de los estudios revisados no resultaron significativas en ninguno de los meta-análisis a los que nos hemos referido anteriormente. Estos resultados sugieren que la ambigüedad de rol no parece estar asociada a la tensión laboral.

La correlación entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral resultó negativa y significativa en tres de los cuatro estudios que se citan en la tabla 4.5. Sólo en el estudio de Zurriaga (1987) esta correlación no es estadísticamente significativa, aunque presenta el sentido esperado por hipótesis. En este caso, nuestros resultados coinciden con los de Peiró et al. (1985a), Meliá (1987) y Luque (1988). Las correlaciones medias obtenidas al respecto por Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985) -0.25 y -0.30, respectivamente- no resultan estadísticamente significativas, pero

Capítulo 4.

presentan el sentido esperado por hipótesis. Como puede observarse, en la mayor parte de estudios realizados en nuestro país la correlación entre ambigüedad de rol y satisfacción laboral ha resultado negativa y significativa. Los resultados obtenidos por Zurriaga (1987) podrían estar afectados por el pequeño tamaño de la muestra de estudio empleada (N=83). Sería aconsejable que investigaciones futuras que se realizaran con muestras de enfermeras aportaran resultados al respecto a fin de determinar si en este colectivo profesional la ambigüedad de rol está o no significativamente asociada con la satisfacción laboral.

Por último, respecto a la correlación entre ambigüedad de rol y propensión al abandono, hay que indicar que nuestros resultados coinciden en términos generales con los obtenidos por Peiró et al. (1985a), Meliá (1987) y Zurriaga (1987). En ningún caso, la mencionada correlación resultó estadísticamente significativa. A partir de los resultados que ofrecen Fisher y Gitelson (1983) y Jackson y Schuler (1985), se desprende que la correlación media entre ambigüedad de rol y propensión al abandono sólo resulta estadísticamente significativa en el meta-análisis de los primeros autores. Como sugerimos en el caso de la relación entre conflicto de rol y propensión al abandono, estos resultados no parecen respaldar la existencia de una relación consistente entre ambigüedad de rol y propensión al abandono. Por otra parte, los estudios donde se contrastaron modelos causales sobre los efectos del estrés de rol también aquí parecen sugerir que la influencia de la ambigüedad sobre la propensión al abandono es indirecta, mediada por la satisfacción laboral (Bedeian y Armenakis, 1981; Peiró, Meliá y González Romá, 1985).

Una conclusión adicional de este análisis comparativo es que respecto a la tensión laboral el conflicto y la ambigüedad de rol parecen mantener patrones de relación diferentes. Ello parece justificar la afirmación de Jackson y Schuler (1985) cuando señalan hipótesis "separadas" deberían formularse respecto al conflicto y a la ambigüedad de rol.

Capítulo 4.

4.4. CORRELACIONES DE LOS FACTORES DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICOS ANTECEDENTES.

En la revisión que realizamos acerca de los correlatos del conflicto y la ambigüedad de rol ya señalamos que son relativamente escasos los trabajos realizados en los que se consideran distintos tipos de conflicto y ambigüedad, aunque algunos autores han señalado la relevancia de este tipo de estudios (Jackson y Schuler, 1985). Con el propósito de contribuir a ir cubriendo esa carencia, hemos calculado las correlaciones simples entre los distintos factores de conflicto y ambigüedad de rol definidos mediante el análisis factorial, y los hipotéticos antecedentes y consecuencias del conflicto y la ambigüedad considerados en nuestro modelo causal. En el siguiente apartado nos ocuparemos de las correlaciones obtenidas con los supuestos antecedentes, y en el siguiente de aquéllas referidas a las hipotéticas consecuencias.

4.4.1. Correlaciones de los factores de conflicto de rol con sus hipotéticos antecedentes.

En la tabla 4.6, mostramos las correlaciones obtenidas entre los distintos factores de conflicto de rol definidos y los hipotéticos antecedentes del conflicto considerados en el modelo causal propuesto.

Capítulo 4.

Tabla 4.6. Correlaciones de los factores de conflicto de rol con sus hipotéticos antecedentes.

	F1CF	F2CF	F3CF	F4CF	F5CF
PODERPF	-0.145	-0.027	-0.196*	-0.111	-0.156
NJERPF	0.353**	0.032	0.402**	0.338**	0.161
TAMANO	0.269**	0.059	0.293**	0.228*	0.055
MIEMEX	-0.108	0.079	0.006	-0.025	0.091
LIMOR	0.126	0.032	0.002	-0.019	-0.013
LIMDE	0.059	-0.106	-0.042	-0.142	0.042
LIMJE	-0.091	-0.093	-0.073	0.058	0.009

NUMBER OF OBSERVATIONS: 103

Niveles de significación: * $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$.

Denominación de los factores de conflicto de rol

F1CF: conflicto inter-emisores.

F2CF: conflicto persona-rol.

F3CF: conflicto medios-fines (sobrecarga).

F4CF: conflicto inter-emisores y medios-fines.

F5CF: conflicto por emisores enfrentados y falta de autoridad.

El poder de la persona focal sobre su conjunto de rol sólo correlaciona significativamente con el conflicto medios-fines (sobrecarga). El sentido negativo de la misma sugiere que las personas focales con mayor poder sobre su conjunto de rol perciben en sus ambientes niveles inferiores de este tipo de conflicto. Esta relación podría explicarse argumentando que tales personas focales podrían utilizar el poder que tienen sobre su conjunto de rol para: a) persuadir a sus emisores a fin de que no emitan un excesivo número de expectativas que pudieran enfrentarlas ante situaciones de sobrecarga de rol, y b) conseguir de ellos recursos y medios necesarios para desempeñar adecuadamente sus roles. Esta explicación es congruente con la que propone Jackson (1983), quien justifica el efecto negativo que la influencia percibida sobre el ambiente laboral ejerce sobre el conflicto de rol indicando que un uso efectivo de tal influencia consistiría en persuadir a los emisores de rol para que modificaran sus expectativas.

El nivel jerárquico de la persona focal aparece positiva y significativamente asociado con el factor I (conflicto inter-emisores),

Capítulo 4.

el factor III (conflicto medios-fines (sobrecarga)) y el factor IV (conflicto inter-emisores y medios fines). Es probable que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de la persona focal, mayores posibilidades existan de que tenga a su cargo subordinados procedentes de áreas o departamentos distintos, que en ocasiones mantendrán intereses particulares contrapuestos, y que por ello, emitirán sobre la persona focal expectativas contradictorias. Además, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, más cerca se halla ésta de los núcleos de poder de la organización, y es más probable que con cierta frecuencia se vea implicada o atrapada en las luchas por el control de la organización que protagonizan los grupos de poder, exponiéndose así a las demandas e intereses contrapuestos de tales grupos. También hay que considerar que, respecto al nivel jerárquico inferior, en los niveles jerárquicamente intermedios de la organización es más frecuente que aparezcan conflictos entre las expectativas de los superiores y los subordinados, quedando las personas que ocupan esos niveles atrapadas "entre dos fuegos". Todo ello puede contribuir a explicar la asociación entre el conflicto inter-emisores y el nivel jerárquico. Por otra parte, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, suele estar más cargado de responsabilidades importantes, y en mayor medida suele exigir un compromiso organizacional mayor de la persona que lo ocupa. Estas consideraciones pueden ayudarnos a entender la asociación constatada entre el nivel jerárquico y el conflicto medios-fines (sobrecarga). Por último, las correlaciones positivas significativas que el nivel jerárquico mantiene con los factores I y III de conflicto, y que acabamos de comentar, explican que la mencionada variable presente correlaciones también positivas y significativas con el factor IV, integrado por items referidos al conflicto inter-emisores y al conflicto medios-fines y sobrecarga de rol.

El tamaño del conjunto de rol aparece positiva y significativamente relacionado con el factor I (conflicto inter-emisores), el factor III (conflicto medios-fines (sobrecarga)) y el

Capítulo 4.

factor IV (conflicto inter-emisores y medios fines), al igual que sucedía con el nivel jerárquico. Estas asociaciones ofrecen cierto apoyo empírico a los argumentos con los que justificamos la relación entre conflicto de rol y tamaño del conjunto de rol en una de nuestras hipótesis de trabajo (ver apartado 2.2). Como se recordará, propusimos que cuanto mayor fuera el conjunto de rol, esto es, cuanto mayor fuera el número de emisores que emiten expectativas sobre la persona focal:

- a) existiría una mayor probabilidad de que las expectativas emitidas fuesen contradictorias entre sí, pues sería más probable que los emisores fueran más variados y que mantuvieran intereses y demandas contradictorias entre sí. Es decir, señalábamos que con el incremento del tamaño del conjunto de rol aumentarían las situaciones objetivas de conflicto de rol inter-emisores, y, consecuentemente, los niveles percibidos de conflicto de rol inter-emisores; y
- b) más demandas y expectativas recibiría la persona focal, contribuyendo ello a crear condiciones objetivas de sobrecarga de rol, y, consecuentemente, a que la persona focal percibiera en su ambiente niveles más elevados de sobrecarga.

Las correlaciones obtenidas pueden ser entendidas a partir de los mismos argumentos. Asimismo, las correlaciones positivas que el tamaño del conjunto de rol mantiene con los factores I y III explican, como ocurría en el caso de los factores de conflicto comentado anteriormente, que la mencionada variable presente correlaciones también positivas y significativas con el factor IV, integrado por items referidos al conflicto inter-emisores y al conflicto medios-fines y sobrecarga de rol.

Los restantes hipotéticos antecedentes del conflicto de rol no presentan correlaciones significativas con ninguno de los factores de conflicto definidos. Estos resultados junto con las correlaciones que mantiene la medida global de conflicto con los mencionados

Capítulo 4.

antecedentes, confirman que, en nuestra muestra de estudio, el nivel jerárquico de la persona focal y el tamaño de su conjunto de rol son dos correlatos relevantes del conflicto de rol.

4.4.2. Correlaciones de los factores de ambigüedad de rol con sus hipotéticos antecedentes.

En la tabla 4.7, aparecen los resultados que hemos obtenido al correlacionar los factores de ambigüedad de rol con sus hipotéticos antecedentes según el modelo causal propuesto.

Tabla 4.7. Correlaciones de los factores de ambigüedad de rol con sus hipotéticos antecedentes.

	F1AM	F2AM	F3AM	F4AM	F5AM
NJERPF	0.081	0.098	0.013	0.182#	0.081
PODERPF	-0.004	0.027	0.026	-0.007	0.023
TAMAÑO	0.051	0.009	-0.087	0.005	-0.011
LIMOR	-0.066	-0.081	-0.212*	-0.076	-0.033
LIMDE	-0.116	0.038	-0.056	0.006	-0.211*
LIMJE	0.072	0.053	-0.080	-0.081	-0.016

NUMBER OF OBSERVATIONS: 115

Niveles de significación: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; #próxima a $p = .05$.

Denominación de los factores de ambigüedad de rol

F1AM: ambigüedad relativa al puesto de trabajo.

F2AM: ambigüedad relativa a las consecuencias.

F3AM: ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol.

F4AM: ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol.

F5AM: ambigüedad relativa a los objetivos y derechos.

Como puede apreciarse, sólo han aparecido dos correlaciones estadísticamente significativas, estando una tercera -la correlación entre nivel jerárquico y ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol- muy próxima el nivel de significación del 5%. Esta correlación presenta el sentido que cabría esperar en función de la hipótesis referida a la relación entre ambigüedad de rol y nivel

Capítulo 4.

jerárquico. Todo ello parece sugerir que en nuestra muestra la ambigüedad relativa a las expectativas de los emisores crece a medida que aumenta el nivel jerárquico de la persona focal. Es decir, a mayor nivel jerárquico más difícil resulta a la persona focal saber qué esperan de ella sus emisores. Esta asociación podría explicarse señalando que cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto, éste suele ser más complejo (Fisher y Gitelson, 1983), de modo que puede resultar más difícil para la persona focal recibir y recabar información precisa y relevante acerca de qué se espera de ella, y, por otra parte, los emisores pueden encontrar más dificultades para comunicar con precisión sus expectativas.

La variable limitroicidad organizacional aparece negativa y significativamente relacionada con la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol ($r=-0.212$). Este resultado sugiere que cuando crece la limitroicidad organizacional del rol que ocupa una persona focal, en mayor medida sus emisores le comunican con claridad las valoraciones de su conducta de rol. Además, es compatible con la hipótesis formulada por Fisher y Gitelson (1983) respecto a la relación entre ambigüedad de rol y limitroicidad del rol. Los individuos que ocupan roles organizacionalmente limítrofes serían objeto de una gran frecuencia de envío de expectativas, ya que tanto los miembros extraorganizacionales de su conjunto de rol como los intraorganizacionales tendrían mucho interés en que tales individuos fueran claramente conscientes de sus deseos y expectativas (Fisher y Gitelson, 1983). En nuestra muestra de estudio, un medio relevante para clarificar tales expectativas parece ser la comunicación clara y frecuente de las valoraciones asociadas a la conducta de rol de la persona focal, a fin de que ésta sepa con precisión qué conductas son esperadas y deseadas y cuáles no.

La variable limitroicidad departamental presenta una correlación significativa y negativa con la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (-0.211). Este resultado también es compatible con la hipótesis de Fisher y Gitelson (1983) apuntada en el párrafo anterior, y sugiere que las personas cuyos roles incluyen tareas de

Capítulo 4.

representación, nexos y coordinación entre departamentos de la organización a la que pertenecen son objeto de envíos frecuentes de expectativas referidas a los objetivos de su trabajo y sus derechos. Ello puede deberse a que sus emisores piensan que un medio adecuado para garantizar que lo que esperan de la persona focal será percibido por ésta, sea definir con claridad los objetivos que esperan que logre.

Si se observa la tabla 4.7, se apreciará que la variable limitroicidad organizacional presenta correlaciones negativas con todos los factores de ambigüedad definidos. La variable limitroicidad departamental lo hace con tres de ellos. Estos resultados, junto con los hallados al correlacionar las mencionadas variables con la medida global de ambigüedad de rol, deben animar a contrastar empíricamente las hipótesis formuladas al respecto en otras muestras ocupacionales.

4.5. CORRELACIONES DE LOS FACTORES DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL CON SUS HIPOTÉTICAS CONSECUENCIAS.

En este apartado vamos a presentar y analizar las correlaciones simples obtenidas entre los distintos factores de conflicto y ambigüedad de rol definidos, por una parte, y la tensión laboral, la satisfacción laboral general y sus diferentes factores definidos, y la propensión al abandono, por otra.

4.5.1. Correlaciones de los factores de conflicto de rol con sus hipotéticas consecuencias.

En la tabla 4.8, mostramos las correlaciones que presentan los distintos factores de conflicto de rol. Ninguno de ellos presenta correlaciones significativas con la tensión laboral, lo cual confirma en nuestra muestra la ausencia de relación existente entre esta variable y el conflicto de rol global y sus factores. Como hemos señalado anteriormente, Meliá (1987) y Zurriaga (1987) hallaron

Capítulo 4.

correlaciones significativas positivas entre conflicto de rol y tensión laboral. En el trabajo de Meliá et al. (1987b), realizado con una muestra transocupacional, se constató que el único factor de conflicto asociado a la tensión era el conflicto medios-fines. Zurriaga (1987) verificó que en una muestra de enfermeras el conflicto de rol inter-emisores entre las demandas de superiores y subordinados era el único factor de conflicto asociado significativamente a la tensión laboral. En ambos casos, las correlaciones significativas halladas entre tensión y la medida global de conflicto pueden deberse a las correlaciones entre la primera variable y los mencionados factores. Estos resultados nos demuestran que en tres muestras distintas sólo dos factores de conflicto han aparecido significativamente asociados a la tensión laboral.

Tabla 4.8. Correlaciones de los factores de conflicto de rol con tensión laboral, satisfacción laboral total y factores, y propensión al abandono.

	F1CF	F2CF	F3CF	F4CF	F5CF
TENSION	-0.034	-0.094	-0.088	-0.027	0.092
STOTAL	-0.116	-0.270**	-0.227*	-0.200*	-0.195*
F1S	-0.180*	-0.319**	-0.293**	-0.253**	-0.216*
F2S	-0.116	-0.018	-0.245**	-0.185*	-0.194*
F3S	-0.019	-0.253**	-0.016	-0.043	-0.013
F4S	0.080	-0.243**	-0.014	-0.097	-0.103
F5S	-0.078	-0.166#	-0.155	-0.062	-0.152
PROPABAN	0.065	0.270**	0.097	0.041	0.060

NUMBER OF OBSERVATIONS: 110

Niveles de significación: * $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$; # próxima a $p = 0.05$.

ABREVIATURAS:

PROPABAN: propensión al abandono

Denominación de los factores de satisfacción laboral

F1S: satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo

F2S: satisfacción con el ambiente físico de trabajo

F3S: satisfacción intrínseca al trabajo

F4S: satisfacción con la participación

F5S: satisfacción con el salario y los acuerdos laborales

Capítulo 4.

Por lo que se refiere a la satisfacción laboral, cabe destacar en primer lugar que todos los factores de conflicto definidos, a excepción del de conflicto inter-emisores, muestran correlaciones significativas negativas con la medida de satisfacción total. Atendiendo a los factores de satisfacción laboral, el citado factor de conflicto presenta tan sólo una correlación significativa, y es con el factor de satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo. El factor de conflicto persona-rol aparece significativamente relacionado con la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo, la satisfacción intrínseca al trabajo, y la satisfacción con la participación. Su correlación con la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales está muy próxima al nivel de significación del 5%. Por el contrario, no muestra una correlación significativa con la satisfacción con el ambiente físico del trabajo. Por último, los factores de conflicto medios-fines (sobrecarga), conflicto inter-emisores y medios-fines, y conflicto por emisores enfrentados y falta de autoridad, aparecen todos ellos relacionados significativamente con la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo, y el ambiente físico de trabajo. Como se puede observar en la tabla 4.8, tan sólo la correlación entre conflicto inter-emisores y satisfacción con la participación no presenta el signo esperado por hipótesis.

Si consideramos las correlaciones de los distintos factores de conflicto con la propensión al abandono, se constata que únicamente el referido al conflicto persona-rol presenta una correlación positiva y significativa, resultado éste también reportado por Zurriaga (1987). Ello parece indicar que es principalmente esta correlación la responsable de que la asociación entre conflicto de rol total y propensión al abandono ($r=0.172$) esté muy próxima al nivel de significación estadística del 5%.

Atendiendo al número de correlaciones significativas que cada factor de conflicto presenta con los correlatos considerados, a su magnitud, y su sentido, puede afirmarse que es el factor de conflicto persona-rol el que mantiene un mayor número de relaciones

Capítulo 4.

disfuncionales con tales correlatos, conclusión que también se desprende de las correlaciones obtenidas por Zurriaga (1987) y Luque (1988) y que comentamos en el Capítulo 1.

4.5.2. Correlaciones de los factores de ambigüedad de rol con sus hipotéticas consecuencias.

Tal como puede apreciarse en la tabla 4.9, ninguno de los factores de ambigüedad aparece significativamente relacionado con la tensión laboral. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Zurriaga (1987) y Meliá et al. (1987b), aportando evidencia empírica en favor de la ausencia de relación entre ambigüedad de rol y tensión laboral, fenómeno también constatado por otros investigadores en otros contextos socio-culturales (Fry et al., 1986).

Capítulo 4.

Tabla 4.9. Correlaciones de los factores de ambigüedad de rol con tensión laboral, satisfacción total y factores, y propensión al abandono.

	F1AM	F2AM	F3AM	F4AM	F5AM
TENSION	0.045	-0.060	-0.045	-0.105	-0.002
STOTAL	-0.391**	-0.233*	-0.264**	-0.207*	-0.477**
F1S	-0.407**	-0.310**	-0.283**	-0.190*	-0.523**
F2S	-0.315**	-0.145	-0.119	-0.196*	-0.233*
F3S	-0.301**	-0.146	-0.112	-0.085	-0.381**
F4S	-0.183*	0.002	-0.251**	-0.091	-0.293**
F5S	-0.154	-0.123	-0.157	-0.208*	-0.331**
PROPABAN	0.101	0.065	0.008	-0.042	0.224*

NUMBER OF OBSERVATIONS: 118

Niveles de significación: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; # próxima a $p = .05$.

ABREVIATURAS:

PROPABAN: propensión al abandono

Denominación de los factores de satisfacción laboral

F1S: satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo

F2S: satisfacción con el ambiente físico de trabajo

F3S: satisfacción intrínseca al trabajo

F4S: satisfacción con la participación

F5S: satisfacción con el salario y los acuerdos laborales

Capítulo 4.

Todos los factores de ambigüedad de rol definidos aparecen significativa y negativamente asociados a la satisfacción laboral total, siendo el factor de ambigüedad relativa a los objetivos y derechos el que presenta la correlación más elevada (-0.477). Este factor presenta correlaciones significativas con todos los factores de satisfacción definidos. El factor de ambigüedad relativa al puesto de trabajo muestra correlaciones significativas con todos los factores de satisfacción a excepción de la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales. El factor de ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol está significativamente relacionado con la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, y la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales. El factor de ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol muestra correlaciones significativas con la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo, y la satisfacción con la participación; mientras que el factor de ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño de rol aparece únicamente asociado significativamente a la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo.

Atendiendo a las correlaciones que implican a la propensión al abandono, se puede apreciar que sólo el factor de ambigüedad relativa a los objetivos y derechos presenta una correlación significativa y positiva. En otros trabajos realizados en nuestro país con distintas muestras ocupacionales no se obtuvo este resultado (Zurriaga, 1987).

Capítulo 4.

Si procedemos como hicimos en el apartado anterior, considerando comparativamente el número de correlaciones significativas que presenta cada uno de los factores de ambigüedad con los correlatos considerados, su magnitud, y su sentido, puede concluirse que es el factor de ambigüedad relativa a los objetivos y los derechos laborales el que presenta mayores correlaciones disfuncionales, seguido del factor de ambigüedad relativa al puesto de trabajo. Estas conclusiones vienen a aglutinar las que se desprenden de los trabajos de Meliá et al. (1987a) por una parte, y Zurriaga (1987) y Luque (1988), por otra. En el primero, en base a los resultados que ofrecen los análisis de regresión múltiple que los autores desarrollan, se concluye que es la ambigüedad sobre los objetivos y la política general de la organización -aspectos incluidos en nuestro factor de ambigüedad relativa a los objetivos y los derechos- el factor de ambigüedad que mayores efectos negativos tiene sobre los factores de la satisfacción. Por otra parte, a partir de las correlaciones simples que reportan Zurriaga (1987) y Luque (1988) puede concluirse que la ambigüedad relativa al puesto de trabajo es el factor de ambigüedad que presenta mayor número de correlaciones disfuncionales.

4.6. RESUMEN Y CONCLUSIONES.

Las correlaciones simples obtenidas a partir de la muestra de estudio indican que, en lo referido a los hipotéticos antecedentes del conflicto de rol, únicamente el nivel jerárquico de la persona focal y el tamaño de su conjunto de rol están significativamente relacionados con el conflicto. Ambas correlaciones son de sentido positivo; la primera contraviene la hipótesis establecida al respecto, mientras que la segunda respalda la correspondiente hipótesis. La correlación que el conflicto mantiene con el poder que la persona focal tiene sobre su conjunto de rol está muy próxima al nivel de significación estadística del 5% y presenta el signo -negativo- esperado por hipótesis. Considerando los diferentes factores de conflicto de rol definidos hay que señalar que las variables nivel jerárquico de la persona focal y tamaño de su conjunto de rol

Capítulo 4.

presentan correlaciones significativas y de signo positivo con los factores I, III, y IV de conflicto, mientras que el poder de la persona focal sobre su conjunto de rol correlaciona negativamente con el factor III.

La ambigüedad de rol no presenta ninguna correlación significativa con alguno de sus hipotéticos antecedentes. Sin embargo, la limitroicidad organizacional y la limitroicidad departamental presentan cada una de ellas una correlación significativa con determinados factores de ambigüedad de rol (III y V, respectivamente). Estos resultados deben animar a investigar estos correlatos -poco estudiados previamente (Fisher y Gitelson (1983)- en otras muestras ocupacionales.

Atendiendo a las correlaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con sus hipotéticas consecuencias, se observa que ninguna de las mencionadas variables ni ninguno de sus factores presenta correlaciones significativas con la tensión labrcal, lo cual ofrece evidencia empírica en favor de la ausencia de relación entre el estrés de rol percibido y la tensión laboral. Tanto el conflicto como la ambigüedad de rol presentan correlaciones negativas significativas con la satisfacción laboral total, tal como se esperaba por hipótesis. A partir de las magnitudes de tales correlaciones, y las que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con los distintos factores de satisfacción puede concluirse que en nuestra muestra de estudio la ambigüedad de rol aparece más fuertemente asociada a la satisfacción laboral que el conflicto de rol. Considerando los factores de conflicto y ambigüedad definidos, se observa que son los factores de conflicto persona-rol, ambigüedad relativa a los objetivos y derechos, y ambigüedad relativa al puesto de trabajo los que presentan mayor número de correlaciones negativas significativas con los diversos factores de satisfacción laboral.

Por último, ni el conflicto ni la ambigüedad de rol presentan correlaciones significativas con la propensión al abandono, aunque

Capítulo 4.

en ambos casos las correlaciones obtenidas son positivas, tal como establece la correspondiente hipótesis, y en el caso del conflicto de rol, la referida correlación está muy próxima al nivel de significación estadística del 5%. Son precisamente los factores de conflicto persona-rol y ambigüedad relativa a los objetivos y derechos los únicos que aparecen significativa y positivamente relacionados con la propensión al abandono.

Además de todo lo que hemos apuntado, el análisis correlacional efectuado pone de relieve que:

1. el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen patrones correlacionales distintos, por lo que, tal como señalan Jackson y Schuler (1985), es conveniente formular hipótesis "separadas" para ambos; y
2. los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol muestran, asimismo, patrones relacionales diferentes. Su inclusión en este tipo de análisis ofrece más claridad y especificidad en el análisis de las relaciones que el conflicto y la ambigüedad mantienen con diversos correlatos, aspectos éstos a considerar en los futuros estudios que se desarrollen sobre esta temática.

Capítulo 5.

CAPITULO 5.

**TEST DEL MODELO CAUSAL PROPUESTO
SOBRE LOS ANTECEDENTES Y
CONSECUENCIAS DEL ESTRES DE ROL.**

Capítulo 5.

5.1. INTRODUCCION.

En el presente Capítulo vamos a contrastar empíricamente el modelo causal propuesto. A lo largo del mismo, vamos a ir exponiendo los resultados que nos permitirán evaluar el modelo. Esta evaluación considerará dos niveles: uno de carácter analítico, centrado en la comprobación de la significación estadística de los coeficientes que estiman cada uno de los efectos directos hipotetizados; y otro de carácter global, que permite comprobar la

Capítulo 5.

bondad de ajuste del modelo a los datos observados. A partir de los resultados obtenidos se expondrán las conclusiones que aquéllos sugieren.

5.2. TEST DEL MODELO CAUSAL PROPUESTO.

5.2.1. Coeficientes path obtenidos.

En el Capítulo 2 presentamos el modelo causal que ahora nos disponemos a evaluar, así como las hipótesis implicadas. Ahora nos limitaremos a reproducir gráficamente el modelo (ver figura 5.1) y a realizar unos breves comentarios sobre el mismo. Como se puede apreciar en la figura 5.1, el modelo postula que las variables tamaño del conjunto de rol, limitroicidad organizacional, limitroicidad departamental y limitroicidad jerárquica tienen un efecto directo positivo sobre el conflicto de rol, y negativo sobre la ambigüedad de rol. Asimismo, hipotetiza que el nivel jerárquico de la persona focal tiene un efecto indirecto negativo sobre el conflicto de rol -mediado por el poder que aquélla tiene sobre los miembros de su conjunto de rol-, y un efecto positivo sobre la ambigüedad de rol; y que la proporción de miembros externos* del conjunto de rol, tiene un efecto directo positivo sobre el conflicto de rol. Por otra parte, se hipotetiza que tanto el conflicto como la ambigüedad de rol tienen efectos directos sobre la tensión, la satisfacción laboral y la propensión al abandono, que la tensión es un determinante significativo de la satisfacción laboral, y que ésta lo es de la propensión al abandono.

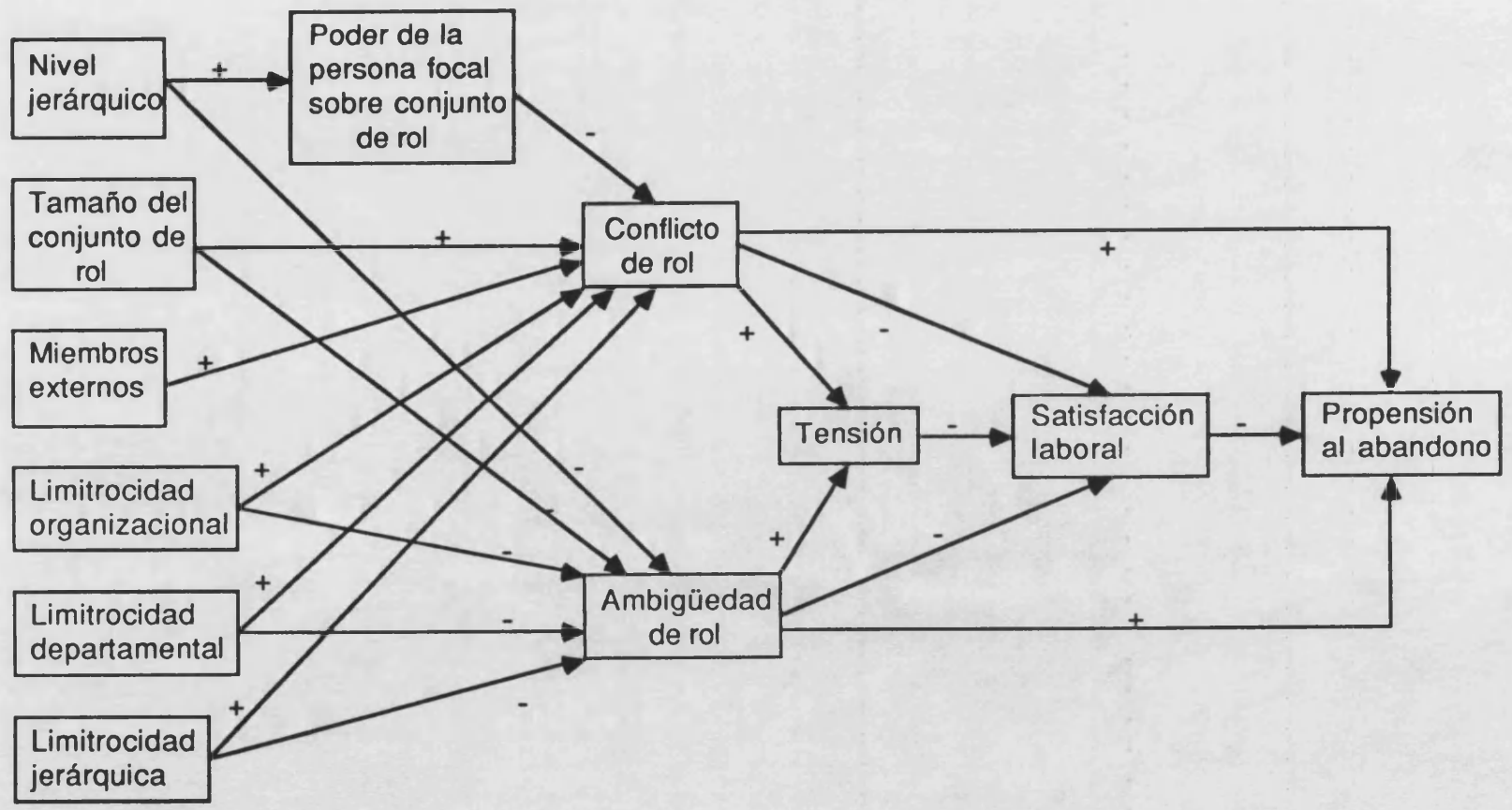


Figura 5.1. Modelo causal multivariado hipotetizado.

Capítulo 5.

En la figura 5.2, hemos representado el modelo causal indicando el valor de los coeficientes que estiman los efectos implicados, así como su significación estadística. Dichos coeficientes path son coeficientes de regresión estandarizados (β) obtenidos a través de técnicas de regresión, tal como señalamos en el Capítulo 2.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que:

- el coeficiente que estima el efecto del nivel jerárquico de la persona focal sobre el poder que ésta tiene sobre su conjunto de rol no alcanza el nivel de significación estadística del 5%, si bien se halla próximo al mismo ($p=0.08$), y además, contrariamente a lo establecido por hipótesis, el signo del coeficiente es negativo. Como ya apuntamos en el Capítulo anterior al comentar las correlaciones obtenidas entre el conflicto y la ambigüedad de rol y sus hipotéticos antecedentes y consecuencias, este resultado sugiere que a medida que aumenta el nivel jerárquico de los puestos que ocupan las personas, éstas perciben un menor poder sobre su conjunto de rol, a pesar de que su poder formal sea mayor. Ello pudiera deberse a que a medida que aumenta el nivel jerárquico también crece la proporción de miembros del conjunto de rol que ocupan posiciones jerárquicas superiores a la persona focal;

- el coeficiente que estima el efecto de la variable 'poder de la persona focal sobre su conjunto de rol' sobre el conflicto de rol es estadísticamente significativo ($p=0.027$) y presenta el signo esperado, lo cual confirma la hipótesis establecida al respecto basada en los argumentos ofrecidos por Jackson (1983). Esta investigadora obtuvo un resultado similar al contrastar en una muestra de trabajadores empleados en un servicio de salud que la influencia sobre el ambiente percibida por los trabajadores tenía un efecto negativo sobre el conflicto de rol percibido en el entorno laboral (Jackson, 1983, 1984);

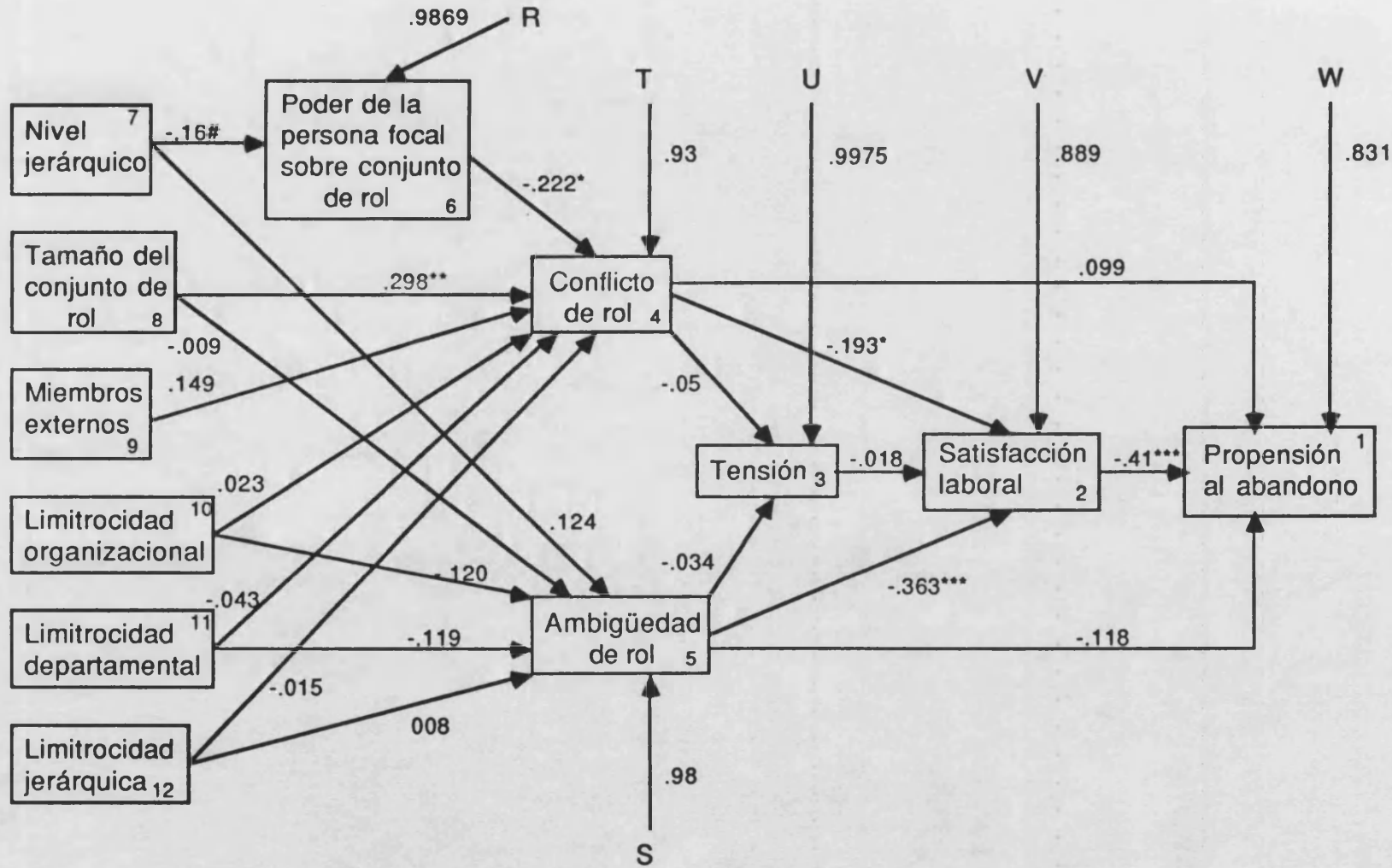


Figura 5.2. Coeficientes path obtenidos. (# $p=.08$; * $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$.)

Capítulo 5.

TABLA 5.1. CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES EXOGENAS DEL MODELO CAUSAL INICIAL.

PEARSON CORRELATION MATRIX

	NJERPF	TAMAÑO	MIEMEX	LIMOR	LIMDE
NJERPF	1.000				
TAMAÑO	0.188	1.000			
MIEMEX	0.024	0.003	1.000		
LIMOR	0.080	0.027	0.194	1.000	
LIMDE	-0.169	-0.004	-0.019	0.045	1.000
LIMJE	-0.149	-0.025	0.036	-0.208	-0.004

NUMBER OF OBSERVATIONS: 120

$r \geq 0.179, p \leq 0.05$

- el tamaño del conjunto de rol tiene un efecto positivo y significativo ($p=0.002$) sobre el conflicto de rol, lo que ofrece respaldo empírico a la hipótesis formulada al respecto;
- el coeficiente que estima el efecto de la proporción de miembros externos* del conjunto de rol sobre el conflicto de rol no alcanza el nivel de significación estadística del 5% ($p=0.128$) por lo que no respalda la hipótesis establecida al respecto, si bien presenta el signo esperado en función de la misma;
- ninguna de las tres variedades de limitroicidad consideradas -organizacional, departamental, y jerárquica- presenta un efecto significativo sobre el conflicto de rol. Ello indica que en nuestra muestra estas medidas de limitroicidad no pueden ser consideradas antecedentes relevantes del conflicto de rol;

Capítulo 5.

- el nivel jerárquico de la persona focal no presenta un efecto directo sobre la ambigüedad de rol estadísticamente significativo ($p=0.211$), lo cual no respalda nuestra hipótesis. No obstante, el coeficiente que estima tal efecto muestra el signo esperado por hipótesis;

- la hipótesis que postula que el tamaño del conjunto de rol tiene un efecto directo sobre la ambigüedad de rol tampoco puede ser mantenida en función de los resultados obtenidos ($p=0.929$);

- ninguno de los coeficientes que estiman los efectos de las tres variedades de limitividad consideradas -organizacional, departamental, y jerárquica- alcanza el nivel del 5% de significación estadística ($p=0.221$, 0.218 , y 0.934 , respectivamente). No obstante, los dos primeros son de signo negativo, tal como esperábamos en función de la hipótesis formulada al respecto;

- el conflicto y la ambigüedad de rol no presentan un efecto directo significativo sobre la tensión laboral ($p=0.634$ y 0.743 , respectivamente) tal como proponía la correspondiente hipótesis, siendo además los coeficientes implicados de signo contrario al esperado. Peiró et al. (1985a) en una muestra transocupacional y utilizando los mismos instrumentos de medida que nosotros hemos empleado, comprobaron que el conflicto de rol tenía un efecto directo y positivo sobre la tensión laboral, mientras que el efecto que sobre esta variable presentaba la ambigüedad de rol no alcanzaba el nivel de significación del 5%. Fry et al. (1986) hallaron en una muestra de vendedores que sólo el conflicto de rol tenía un efecto directo significativo y positivo sobre la tensión laboral. Por

Capítulo 5.

último, Bedeian y Armenakis (1981) en una muestra de enfermeras, y Kemery et al. (1985) en tres muestras de peritos mercantiles y una de empleados en una organización de servicios sanitarios, constataron que tanto el conflicto como la ambigüedad de rol presentaban efectos directos positivos y significativos sobre la tensión laboral, si bien los efectos del conflicto eran de mayor magnitud. Estos últimos autores utilizaron la escala de Lyons (1971) para medir la tensión laboral, derivada de una escala construída por Kahn y colaboradores (1964), y la escala de Rizzo et al. (1970) para medir el conflicto y la ambigüedad de rol. Ya señalamos en el Capítulo 1 que diversos autores han puesto de manifiesto la existencia de cierto solapamiento conceptual entre ambas escalas, pues el instrumento de Kahn y colaboradores (1964) alude a problemas evocados por el conflicto y la ambigüedad de rol (Jackson y Schuler, 1985; Peiró et al., 1985a), lo cual puede explicar que cuando son utilizadas conjuntamente se obtengan relaciones entre conflicto y ambigüedad de rol, y tensión altamente significativas. Peiró et al. (1985a) y Fry et al. (1986) no utilizaron la escala de Kahn et al. (1964) o la de Lyons (1971) para medir la tensión. Estas diferencias respecto a los instrumentos empleados por Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) pueden contribuir a explicar las diferencias existentes al respecto entre los resultados obtenidos por los dos grupos de investigadores. Lo que resulta común a los cuatro estudios anteriores es que el efecto del conflicto de rol sobre la tensión es de mayor magnitud que el que muestra sobre la misma variable la ambigüedad de rol. En comparación a todos los estudios citados, nuestro trabajo presenta la peculiaridad de que en la muestra utilizada ni el conflicto ni la ambigüedad de rol presentan efectos directos significativos sobre la tensión asociada al desempeño del rol;

Capítulo 5.

- el conflicto y la ambigüedad de rol presentan un efecto directo negativo y significativo sobre la satisfacción laboral ($p=0.04$ y $p<0.001$, respectivamente), confirmando de este modo nuestra hipótesis. Estos efectos han sido ampliamente contrastados en la literatura acerca de los modelos causales del estrés de rol (Oliver y Brief, 1977-78; Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Peiró et al., 1985a; Kemery et al., 1985; Fry et al., 1986; Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987). Los coeficientes obtenidos ponen de relieve además que el efecto de la ambigüedad es de mayor magnitud que el del conflicto, fenómeno que también se aprecia en los trabajos de Bedeian y Armenakis (1981), Kemery et al. (1985), Kemery, Benson y Sauser (1987) y Peiró et al. (1985a);

- los coeficientes que estiman los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono no son estadísticamente significativos ($p=0.312$ y 0.249 , respectivamente). Además, el signo del coeficiente para la ambigüedad es negativo, contrario al esperado por hipótesis. Estos resultados pues, no confirman nuestra hipótesis de trabajo. Oliver y Brief (1977-78), Bedeian y Armenakis (1981) y Peiró et al. (1985a) obtuvieron resultados similares. Sin embargo, Kemery et al. (1985) comprobaron que en tres de las cuatro muestras que emplearon el conflicto de rol mostró un efecto directo positivo y significativo sobre la propensión al abandono, mientras que sólo en una muestra resultó significativo y positivo el efecto de la ambigüedad sobre la misma variable;

Capítulo 5.

- la tensión laboral no presenta un efecto significativo sobre la satisfacción laboral ($p=0.842$), si bien el coeficiente implicado presenta el signo esperado por hipótesis. Resultados similares obtuvieron Peiró et al. (1985a) y Fry et al. (1986). Sin embargo, Bedeian y Armenakis (1981) comprobaron que la tensión tenía un efecto altamente significativo sobre la satisfacción, y Kemery et al. (1985) apreciaron el mismo efecto en dos de las cuatro muestras que estudiaron. Las reflexiones señaladas anteriormente acerca de los instrumentos de medida utilizados por estos autores pueden contribuir a explicar los resultados obtenidos por ellos y sus diferencias con los que reportan otros autores. Como puede apreciarse, nuestros resultados indican que la tensión asociada al desempeño del rol no ejerce ningún efecto sobre la satisfacción laboral;

- por último, la satisfacción presenta un efecto positivo altamente significativo sobre la propensión al abandono ($p<0.001$), confirmando de este modo la hipótesis de trabajo formulada al respecto. Esta relación ha sido también contrastada por Oliver y Brief (1977-78), Bedeian y Armenakis (1981), Peiró et al. (1985a), Kemery et al. (1985, en las cuatro muestras empleadas) y Kemery, Mossholder y Bedeian (1987).

Resumiendo brevemente los resultados expuestos, podemos afirmar que:

- el poder que la persona focal tiene sobre su conjunto de rol y el tamaño de éste último aparecen como antecedentes relevantes del conflicto de rol;

Capítulo 5.

- ninguno de los hipotéticos antecedentes de la ambigüedad de rol considerados muestra un efecto estadísticamente significativo;
- el conflicto y la ambigüedad de rol sólo muestran un efecto directo significativo sobre la satisfacción laboral; y
- ésta última variable tiene un efecto directo significativo sobre la propensión al abandono.

Los resultados obtenidos cuestionan seriamente el papel de la tensión laboral dentro de los modelos causales acerca de las consecuencias del estrés de rol, ofrecen apoyo empírico adicional a efectos previamente contrastados por otros investigadores, como son el del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción, y el de ésta sobre la propensión al abandono, e indican qué variables, en el marco de nuestra muestra de estudio, pueden ser consideradas antecedentes relevantes del conflicto y la ambigüedad de rol, y cuáles no.

5.2.2. Evaluación de la bondad de ajuste del modelo.

Bentler y Bonett (1980) sugieren que la evaluación de la bondad de ajuste de un modelo causal debe basarse en múltiples criterios. Desde esta perspectiva, hemos desarrollado el test propuesto por Kim y Kohout (1975) y el ofrecido por Specht (1975).

Como se recordará, Kim y Kohout (1975) proponen el test χ^2 para grandes muestras L , el cual compara la cantidad de varianza no explicada por el modelo propuesto con la varianza no explicada por el modelo completo (Jackson, 1983). Valores no significativos de L indican que (Jackson, 1983; Hays y White, 1987):

Capítulo 5.

- la matriz de correlaciones reproducida a partir del modelo propuesto no es significativamente diferente de la matriz observada;
- el modelo completo y el restringido explican cantidades similares de varianza; y, además, que
- el último se ajusta bien a los datos observados, ofreciendo una representación adecuada de los mismos.

Para nuestro modelo hemos obtenido un valor de $L = 18.6$, que con 30 grados de libertad no resulta estadísticamente significativo ($p > 0.30$). Estos resultados confirman la bondad de ajuste del modelo.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de la bondad de ajuste de un modelo causal propuesto por Specht (1975) hemos calculado el valor de M para el modelo hipotetizado. M indica la proporción de varianza generalizada del sistema de variables explicada por el modelo hipotetizado; esto es, la proporción de varianza conjunta entre las variables dependientes que explica el modelo (Specht, 1975). La significación estadística de M puede determinarse a partir del estadístico W (ver Capítulo 2). En nuestro caso, $M = 0.4792$, que nos informa que el modelo propuesto explica el 47.92% de la varianza conjunta entre las variables dependientes; y $W = 69.14$, que con 20 grados de libertad resulta estadísticamente significativo ($p < 0.01$), indicando que la cantidad de varianza explicada por el modelo es significativamente distinta de cero.

Según Specht (1975), una medida de la bondad de ajuste de un modelo restringido es dada por

Capítulo 5.

$$Q = \frac{1 - R_m^2}{1 - M}$$

Si el modelo reproduce con total exactitud la matriz de correlaciones observada, Q será igual a 1. Por otro lado, al tiempo que Q se aproxime a cero, el ajuste del modelo será cada vez peor. La significación estadística de Q puede ser determinada mediante el correspondiente estadístico W (ver Capítulo 2). Si el modelo restringido propuesto puede reproducir la matriz de correlaciones observadas, W no será estadísticamente significativo. El test de significación estadística de Q también permite comprobar si se han cometido errores de especificación interna a la hora de definir el modelo causal (Specht, 1975). Como se recordará, este tipo de errores alude a la inclusión en el modelo de un efecto que no debía haberse incluido o a la omisión de un efecto que debía haberse considerado. La significación estadística de W indica que se han cometido errores de especificación interna.

Para nuestro modelo, $Q=0.5535$ que resulta estadísticamente significativo ($W=56.78$, g.l.=30, $p<0.01$). Este resultado indica que nuestro modelo no se ajusta suficientemente a los datos observados y que hemos cometido errores de especificación interna.

Como puede apreciarse, los dos tests desarrollados ofrecen conclusiones opuestas, resultado que reportan otros autores que también han utilizado diversos tests para evaluar la bondad de ajuste de un modelo causal (ver por ejemplo, Kemery et al., 1985). En nuestro caso particular, las diferencias entre los resultados derivados de ambos procedimientos pueden deberse parcialmente a que los tests propuestos por Specht son conservadores (Specht, 1975).

Capítulo 5.

En el contexto de la evaluación del modelo causal que proponen, Bedeian y Armenakis (1981) además de desarrollar el test de Kim y Kohout (1975) evalúan la suficiencia de las diversas variables independientes para explicar cada una de las variables endógenas de su modelo. Esta evaluación la realizan en base a la magnitud del coeficiente de correlación múltiple al cuadrado (R^2) asociado a cada una de las ecuaciones de regresión que se definen para cada variable endógena del modelo. En nuestro caso, los datos que se exponen en la tabla 5.2, muestran que las correspondientes variables independientes no logran explicar una proporción de varianza significativa de las variables poder de la persona focal sobre su conjunto de rol (variable 6), ambigüedad de rol (variable 5) y tensión (variable 3). Ello indica que las variables que en el modelo propuesto tienen un hipotético efecto directo sobre las citadas variables no son en realidad -en nuestra muestra- antecedentes relevantes, poniendo de manifiesto que al incluir tales efectos cometimos un error de especificación interna.

Tabla 5.2. Significación estadística de las R^2 de cada una de las ecuaciones de regresión implicadas en el modelo. (Las variables han sido codificadas en base a los números asignados en la figura 5.2).

variables	R^2	p
6.7	0.026	0.08
5.7 8 10 11 12	0.047	0.385
4.6 8 9 10 11 12	0.141	0.021
3.4 5	0.005	0.789
2.3 4 5	0.21	0.000*
1.2 4 5	0.169	0.000*

* $p \leq 0.0009$

Capítulo 5.

5.2.3. Conclusiones.

La no significación estadística de algunos de los efectos incluidos en el modelo propuesto pone de manifiesto que hemos cometido errores de especificación interna, lo cual coincide con las conclusiones derivadas a partir de los resultados de los tests propuestos por Specht (1975). Todo ello, junto con un análisis de los resultados complementarios que implican los dos procedimientos de evaluación empleados -estimación de los efectos bajo el modelo completo-, nos ha llevado a la formulación de un modelo revisado acerca de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol.

5.3. UN MODELO CAUSAL REVISADO ACERCA DE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRES DE ROL.

5.3.1. Presentación y justificación del modelo revisado.

En la figura 5.3., representamos gráficamente el modelo revisado que hemos definido a partir de los resultados de la evaluación del modelo causal inicial.

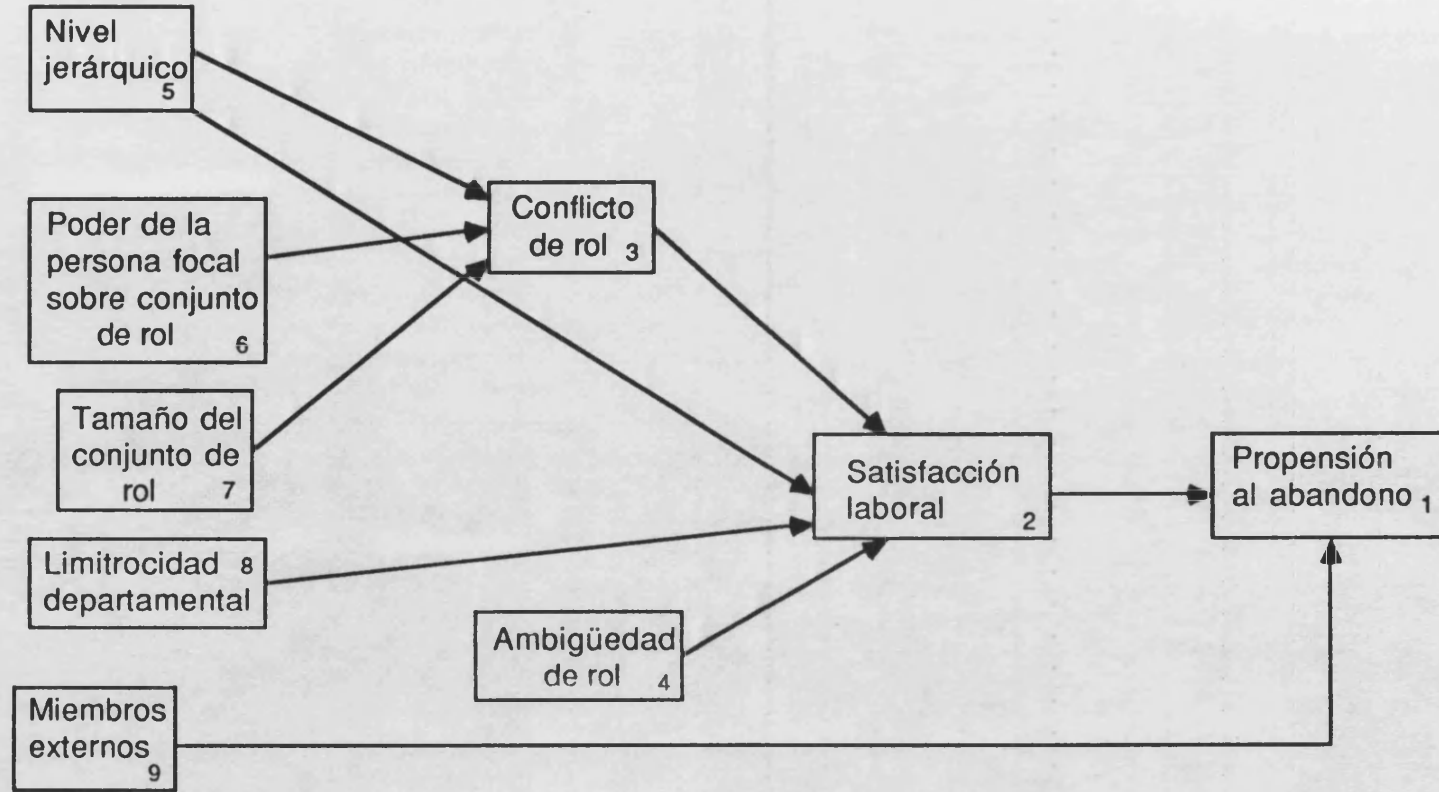


Figura 5.3. Modelo causal multivariado revisado.

Capítulo 5.

Las modificaciones realizadas pueden explicarse en los siguientes términos:

- en primer lugar, hemos eliminado todos los hipotéticos efectos que no han resultado estadísticamente significativos a fin de eliminar algunos de los errores de especificación interna cometidos;
- en segundo lugar, se mantienen los hipotéticos efectos que resultaron estadísticamente significativos; y
- en tercer lugar, los siguientes nuevos nexos causales se han incluido:
 - en el modelo causal inicial habíamos hipotetizado que el nivel jerárquico de la persona focal tendría un efecto negativo sobre el conflicto de rol mediado por el poder de la persona focal sobre su conjunto de rol. Esta hipótesis implicaba que el nivel jerárquico afectaba positivamente al poder de la persona focal sobre su conjunto de rol, y que ésta variable tenía un efecto negativo sobre el conflicto de rol. Como sabemos, esta última relación ha sido confirmada por los resultados obtenidos, pero no así la primera. El nivel jerárquico parece incidir negativamente sobre el poder de la persona focal sobre su conjunto de rol, si bien este efecto no alcanza el nivel de significación estadística del 5%. Considerando además el efecto negativo que la última variable presenta sobre el conflicto, podemos pensar que el nivel jerárquico afecta positivamente al conflicto de rol. Brevemente, a mayor nivel jerárquico, menor poder de la persona focal sobre su conjunto de rol, y mayor conflicto percibido. Pero como quiera que el

Capítulo 5.

efecto de la primera variable sobre la segunda no ha resultado significativo, esta secuencia causal no puede sostenerse con rigor, de modo que parece conveniente comprobar el hipotético efecto directo positivo que el nivel jerárquico pueda tener sobre el conflicto de rol. Esta supuesta relación ha sido contrastada empíricamente por otros autores que realizaron análisis exploratorios de causación (Meliá, 1987). Y además también encuentra apoyo empírico en la correlación positiva y significativa hallada entre las dos variables y comentada en el Capítulo anterior. En ese Capítulo, al analizar las correlaciones que mantienen los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol, pudimos verificar que el nivel jerárquico correlaciona positiva y significativamente con el conflicto inter-emisores y con la sobrecarga de rol. Estas asociaciones pueden contribuir a justificar el supuesto efecto negativo del nivel jerárquico sobre el conflicto. Como señalamos en su momento, es probable que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de la persona focal, mayores posibilidades existan de que tenga a su cargo subordinados procedentes de áreas o departamentos distintos, que en ocasiones mantendrán intereses particulares contrapuestos, y que por ello, emitirán sobre la persona focal expectativas contradictorias, incrementando así el nivel de conflicto (inter-emisores) que ésta percibe. Asimismo, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, más cerca se halla ésta de los núcleos de poder de la organización, y es más probable que con cierta frecuencia se vea implicada o atrapada en las luchas por el control de la organización que protagonizan los grupos de poder, exponiéndose a las demandas e intereses contrapuestos de tales grupos. También

Capítulo 5.

señalamos que respecto al nivel jerárquico inferior, en los niveles jerárquicamente intermedios de la organización es más frecuente que aparezcan conflictos entre las expectativas de los superiores y los subordinados, quedando las personas que ocupan esos niveles atrapadas "entre dos fuegos". Estos argumentos pueden justificar la hipotética influencia del nivel jerárquico sobre el conflicto inter-emisores. De otro lado, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, suele estar más cargado de responsabilidades importantes, y en mayor medida suele exigir un compromiso organizacional mayor de la persona que lo ocupa. Todo ello puede llevar a la persona focal a percibir una mayor sobrecarga de rol.

Así pues, el modelo revisado introduce una nueva hipótesis: el nivel jerárquico de la persona focal tiene un efecto positivo sobre el conflicto de rol que ésta percibe;

- el desarrollo de los tests para evaluar la bondad de ajuste del modelo inicial implica la estimación de los coeficientes de regresión múltiple al cuadrado (R^2) asociados a diversas ecuaciones de regresión bajo el modelo causal completo, en el cual se consideran todos los efectos unidireccionales posibles según el orden de causalidad establecido (ver Capítulo 2). La realización de estos cálculos con el ordenador ofrece también información sobre la significación estadística de efectos omitidos en el modelo hipotetizado pero considerados bajo el modelo completo. El análisis de esta información pone de manifiesto que tres de los nexos causales omitidos en el modelo causal hipotetizado resultan estadísticamente significativos. Ello puede contribuir a explicar que el test

Capítulo 5.

de Specht (1975) indicara que habíamos cometido errores de especificación interna.

El primero de tales nexos indica que el nivel jerárquico presenta un efecto positivo significativo sobre la satisfacción laboral. Este resultado también ha sido hallado por Meliá (1987) en una muestra de carácter transocupacional. Esta relación puede explicarse señalando que cuanto mayor es el nivel jerárquico de un puesto mayores son las recompensas tanto intrínsecas (autonomía, acceso a información relevante, contenido del trabajo más estimulante, etc.) como extrínsecas (sueldo, prestigio, participaciones, condiciones de trabajo, etc.) que recibe su ocupante.

El segundo pone de manifiesto que la proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquella o que no desempeñan ningún trabajo remunerado -esto es, la proporción de miembros externos*- tiene un efecto directo positivo y significativo sobre la propensión al abandono. Para explicar este inesperado efecto podemos pensar que cuanto mayor sea la presencia de este tipo de personas en el conjunto de rol, quizás mayor cantidad de información pueda disponer la persona focal acerca de la oportunidad de desempeñar otros trabajos en otras organizaciones, lo cual puede contribuir a crear una predisposición a abandonar la organización.

El tercer nexo causal muestra que la variable limitroicidad departamental tiene un efecto directo positivo

Capítulo 5.

sobre la satisfacción laboral. Atendiendo a la operacionalización de la variable limitroicidad departamental que hemos seguido en nuestro trabajo, podemos pensar que cuanto más departamentalmente límite sea el rol que desempeña una persona focal más amplia será su red de contactos y relaciones con personas de otros departamentos, lo cual le puede reportar conocimientos adicionales sobre su organización y la posibilidad de participar y colaborar con esas personas en diferentes áreas de trabajo. De este modo, un mayor conocimiento de la organización y unas mayores posibilidades de participación y colaboración con otros miembros de otros departamentos podrían contribuir a explicar la influencia positiva que la variable limitroicidad departamental tiene sobre la satisfacción laboral.

Una vez expuestos los cambios introducidos y su justificación podemos pasar a exponer los resultados que hemos obtenido al estimar los efectos implicados en el modelo revisado.

5.3.2. Coeficientes path obtenidos.

En la figura 5.4. representamos el modelo causal revisado indicando el valor de los coeficientes implicados.

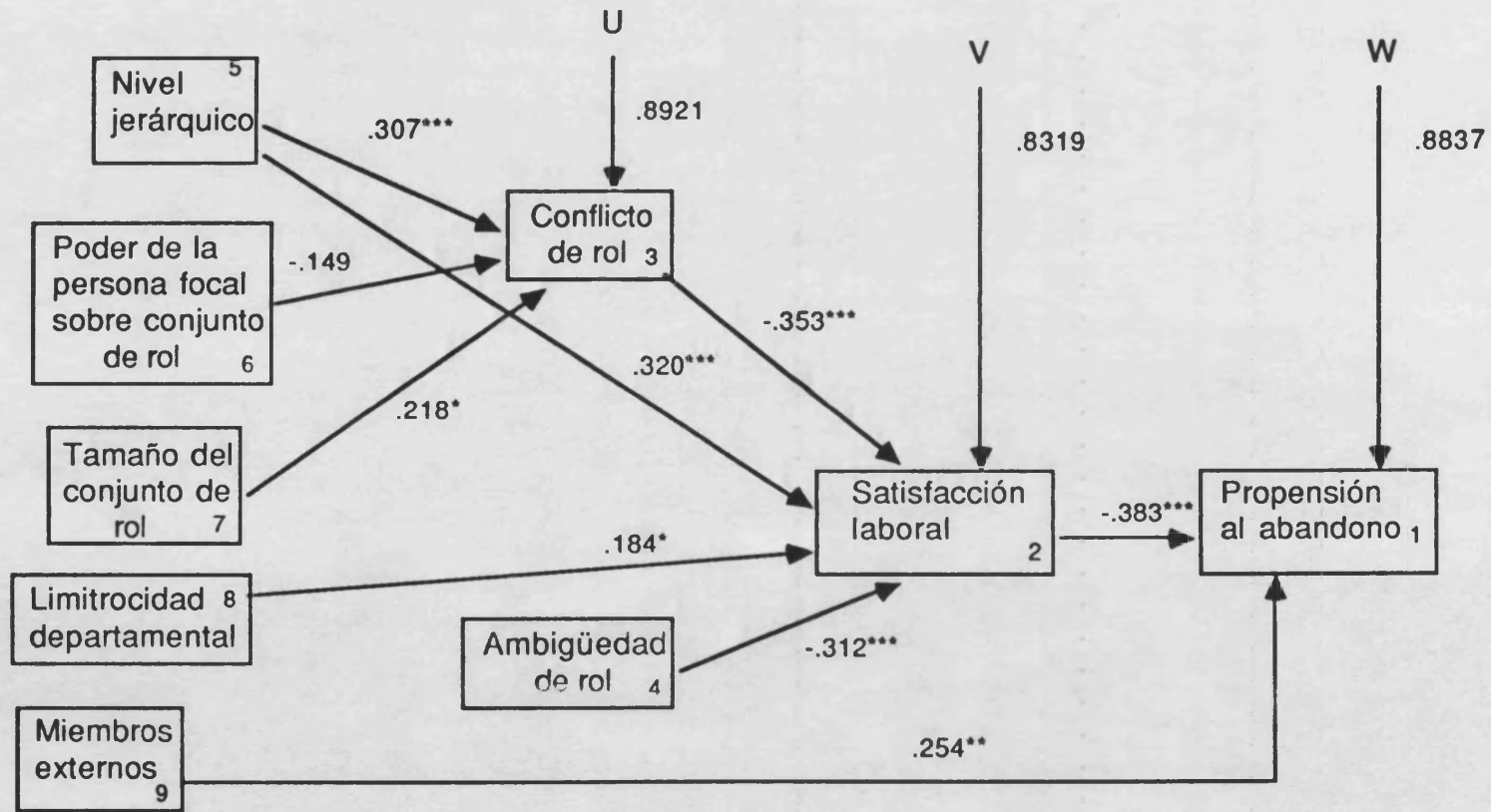


Figura 5.4. Coeficientes path obtenidos para el modelo causal revisado.

(* p<.05; ** p≤.01; *** p≤.001.)

Capítulo 5.

TABLA 5.3. CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES EXOGENAS DEL MODELO CAUSAL REVISADO-1.

PEARSON CORRELATION MATRIX

	NJERPF	PODERPF	TAMAÑO	LIMDE	MIEMEX
NJERPF	1.000				
PODERPF	-0.151	1.000			
TAMAÑO	0.185	0.137	1.000		
LIMDE	-0.199	-0.086	-0.010	1.000	
MIEMEX	0.009	0.104	-0.010	-0.006	1.000
AMTOTAL	0.126	0.012	0.015	-0.152	0.070

NUMBER OF OBSERVATIONS: 111

$r \geq 0.187, p \leq 0.05$

Los resultados obtenidos confirman que el nivel jerárquico de la persona focal tiene un efecto directo positivo significativo sobre el conflicto de rol. El efecto de la variable poder de la persona focal sobre su conjunto de rol es, como en el caso anterior, de sentido negativo, pero ahora, sin embargo, no resulta significativo estadísticamente. Todo ello parece indicar que existe redundancia parcial entre las variables exógenas mencionadas. Cuando dos variables exógenas que tienen efectos directos sobre la misma variable endógena correlacionan entre sí, una parte de la información sobre la variable endógena que aporta cada una de las variables exógenas también es aportada por la otra variable exógena (Cohen y Cohen, 1983). Este hecho pone de manifiesto el fenómeno de la redundancia parcial. Un indicador del mismo es que los respectivos coeficientes de regresión estandarizados (β) que señalan el efecto de cada variable exógena sobre la variable endógena en cuestión, son menores que los correspondientes coeficientes de correlación simple de aquéllas con esta última, ya que los coeficientes de regresión eliminan la redundancia de una parte de la información que aportan ambas variables exógenas.

Capítulo 5.

En nuestro caso concreto, ya vimos en el Capítulo anterior que las variables nivel jerárquico y poder de la persona focal sobre su conjunto de rol mostraban una correlación simple de 0.16, muy próxima al nivel de significación estadística del 5%. Sus correlaciones con el conflicto de rol son 0.382 y -0.160, respectivamente. Y cuando regresamos esta variable sobre las dos primeras los coeficientes de regresión estandarizados que se obtienen son 0.354 para nivel jerárquico, y -0.133 para poder sobre el conjunto de rol. Ambos son menores que los correspondientes coeficientes de correlación, lo cual ratifica el fenómeno de la redundancia parcial.

Como se recordará, en el modelo causal inicial no consideramos un efecto directo del nivel jerárquico sobre el conflicto de rol. Para estimar el efecto del poder sobre el conjunto de rol sobre el conflicto definimos una ecuación de regresión donde se incluían como variables independientes todas aquéllas que presentaban un efecto hipotético sobre conflicto de rol. En esa ecuación, por lo tanto, no se incluía el nivel jerárquico. Al repetir el proceso para estimar los efectos implicados en el modelo revisado, nos encontramos con que nivel jerárquico y poder sobre el conjunto de rol son, junto con tamaño del conjunto de rol, las variables independientes de la ecuación de regresión que es necesario resolver para estimar todos los efectos considerados sobre conflicto de rol. Así que parte de la varianza de la variable conflicto de rol que antes se atribuía a la variable poder sobre el conjunto de rol, es explicada por nivel jerárquico cuando las dos últimas son incluidas como predictores en la misma ecuación de regresión. Por lo tanto, disminuye la proporción de varianza de conflicto explicada por poder sobre el conjunto de rol, y consecuentemente, también el coeficiente de regresión que estima su efecto sobre conflicto.

Capítulo 5.

Como anunciamos anteriormente, el nivel jerárquico de la persona focal y la variable limitroicidad departamental presentan un efecto directo significativo positivo sobre la satisfacción laboral; y la proporción de miembros externos* tiene un efecto similar sobre la propensión al abandono. Asimismo, el conflicto y la ambigüedad de rol muestran un efecto negativo sobre la satisfacción laboral, y esta última incide también negativamente sobre la propensión al abandono,

En resumen, los coeficientes obtenidos indican que:

- el nivel jerárquico de la persona focal y el tamaño de su conjunto de rol son antecedentes relevantes del conflicto de rol;
- el nivel jerárquico, la limitroicidad departamental, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol tienen efectos directos sobre la satisfacción laboral; y que
- esta última variable y la proporción de miembros externos* son antecedentes relevantes de la propensión al abandono.

A partir de los resultados representados en la figura 5.4, puede apreciarse que el nivel jerárquico tienen un efecto directo positivo sobre la satisfacción, pero a la vez ejerce un efecto indirecto negativo sobre la misma variable mediado por el conflicto de rol. La magnitud del efecto indirecto puede estimarse multiplicando los coeficientes path implicados en el camino de causación indirecto en cuestión. Esto es, multiplicando el coeficiente que estima el efecto de nivel jerárquico sobre conflicto por el que estima el efecto de esta variable sobre la satisfacción laboral. En nuestro caso, $p_{35} p_{23} =$

Capítulo 5.

$(0.307) \cdot (-0.353) = -0.108$. Ello pone de manifiesto que el efecto directo positivo del nivel jerárquico sobre la satisfacción es casi tres veces mayor que el efecto indirecto negativo implicado (0.320 frente a -0.108).

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la existencia de otros efectos indirectos. El tamaño del conjunto de rol incide negativamente en la satisfacción laboral a través del conflicto de rol, y positivamente sobre la propensión al abandono a través del conflicto de rol y la satisfacción laboral. El conflicto y la ambigüedad inciden positivamente sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción. Por último, el nivel jerárquico presenta dos efectos indirectos sobre la propensión al abandono de sentido contrario. El positivo está mediado por el conflicto de rol y la satisfacción laboral ($p_{35} p_{23} p_{12} = (0.307) \cdot (-0.353) \cdot (-0.383) = 0.0415$), mientras que el negativo es únicamente a través de la satisfacción ($p_{25} p_{12} = (0.320) \cdot (-0.383) = -0.1213$). Las magnitudes de los efectos indirectos que el nivel jerárquico tiene sobre la propensión al abandono indican que el efecto negativo es casi tres veces mayor que el positivo.

5.3.3. Evaluación de la bondad de ajuste del modelo causal revisado.

Hemos sometido al modelo causal revisado a los tests propuestos por Kim y Kohout (1975) y Specht (1975), tal como hicimos con el modelo inicial. El test de bondad de ajuste de Kim y Kohout (1975) ofrece una $L = 0.00143$, que con 12 grados de libertad no resulta estadísticamente significativa ($p > 0.30$). Este resultado confirma la bondad de ajuste del modelo.

Capítulo 5.

Siguiendo a Specht (1975) hemos calculado diversos estadísticos, así como su significación estadística. Los resultados obtenidos indican que el modelo causal revisado explica el 56.98% de la varianza común de las variables dependientes ($M=0.5698$), proporción significativamente distinta de cero ($W=98.75$, g.l.=9, $p<0.01$).

La medida de la bondad de ajuste de un modelo restringido es dada por Q (Specht, 1975). Para el modelo revisado, Q es igual a 0.90472, que con 12 grados de libertad no resulta estadísticamente significativa ($p>0.30$). Este resultado confirma el buen ajuste del modelo revisado a los datos observados, y pone de manifiesto que no se ha olvidado ningún efecto relevante entre las variables que lo configuran.

Por otra parte, el análisis de los coeficientes de correlación múltiple al cuadrado (R^2) asociados a cada una de las ecuaciones de regresión que se definen para estimar los efectos directos sobre cada una de las variables endógenas del modelo revisado (ver tabla 5.4), pone de relieve la suficiencia de las correspondientes variables independientes para explicar cada una de las variables endógenas implicadas.

Tabla 5.4. Significación estadística de las R^2 de cada una de las ecuaciones de regresión implicadas en el modelo revisado. (Las variables han sido codificadas en base a los números asignados en la figura 5.3).

variables	R^2	$p \leq$
3.5 6 7	0.204	0.0009
2.3 4 5 8	0.308	0.0009
1.2 9	0.223	0.0009

Capítulo 5.

A pesar de que el modelo causal revisado supera satisfactoriamente las distintas pruebas de bondad de ajuste a que ha sido sometido, no hay que olvidar que su definición es el resultado de un proceso de "recorte teórico" ("theory trimming"), ya que proviene de la modificación empírica *a posteriori* de un modelo inicial en base a los resultados obtenidos a partir de una muestra concreta. Ya señalamos en el Capítulo 1 que tales modelos deben ser interpretados con cierta cautela, y que deben ser objeto de replicaciones independientes que permitan juzgar si las modificaciones realizadas ofrecen información válida y valiosa sobre el modelo, y determinar si es posible rechazar la hipótesis de que los resultados que aportan son espúreos y/o específicos de la muestra de estudio (Bentler, 1980; Kemery et al., 1985; Kemery, Benson y Sauser, 1987).

5.3.4. Conclusiones.

A partir de los resultados ofrecidos por la prueba de contraste empírico del modelo causal inicial, hemos definido un modelo revisado. Este modelo considera que el nivel jerárquico de la persona focal, el poder que ésta tiene sobre su conjunto de rol, y el tamaño de éste, son antecedentes relevantes del conflicto de rol percibido; que el nivel jerárquico, la limitocidad departamental, y el conflicto y la ambigüedad de rol percibidos tienen un efecto directo sobre la satisfacción laboral; y que esta variable y la proporción de miembros del conjunto de rol externos* son antecedentes significativos de la propensión al abandono. El modelo revisado ha superado satisfactoriamente los tests desarrollados para evaluar su bondad de ajuste, y todos los efectos considerados han resultado estadísticamente significativos, a excepción del supuesto efecto del poder de la persona focal sobre su conjunto de rol sobre

Capítulo 5.

el conflicto de rol percibido. Teniendo en cuenta este último resultado, y a fin de definir un modelo más parsimonioso, proponemos a continuación un nuevo modelo revisado en el que se omite la variable poder de la persona focal sobre su conjunto de rol.

5.4. UN SEGUNDO MODELO CAUSAL REVISADO ACERCA DE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRES DE ROL.

5.4.1. Presentación y coeficientes obtenidos.

Si, como adelantábamos en el apartado anterior, eliminamos el nexo causal que une a las variables poder de la persona focal sobre su conjunto de rol y conflicto de rol, el modelo que resulta es el que hemos representado gráficamente en la figura 5.5.

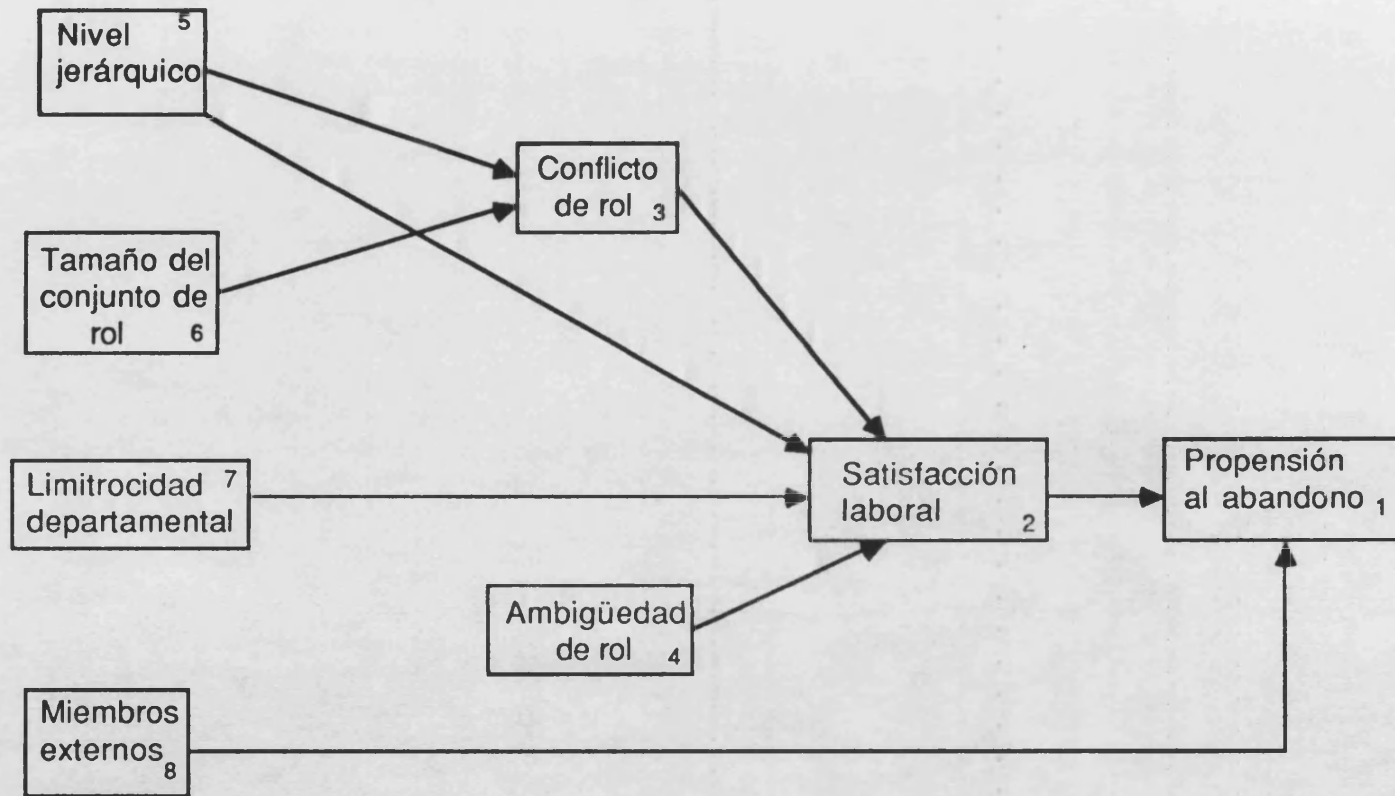


Figura 5.5. Modelo causal multivariado revisado 2.

Capítulo 5.

El valor de los coeficientes que estiman los efectos implicados en el modelo puede apreciarse en la figura 5.6. Los resultados obtenidos confirman que:

- el nivel jerárquico de la persona focal presenta los siguientes efectos: a. un efecto directo positivo sobre el conflicto de rol percibido, b. un efecto directo positivo sobre la satisfacción laboral, c. un efecto indirecto negativo sobre la satisfacción laboral a través del conflicto de rol, d. un efecto indirecto positivo sobre la propensión al abandono a través del conflicto y la satisfacción, y e. un efecto indirecto negativo sobre la propensión al abandono mediado por la satisfacción laboral. Como puede apreciarse en la tabla 5.6, la magnitud absoluta del efecto directo positivo sobre la satisfacción laboral es casi tres veces mayor que la del efecto indirecto negativo sobre la misma variable. Algo similar ocurre en relación al efecto indirecto negativo sobre la propensión al abandono, que supera en la misma proporción al correspondiente efecto indirecto positivo;
- el tamaño del conjunto de rol muestra: a. un efecto directo positivo sobre el conflicto , b. un efecto directo negativo sobre la satisfacción a través del conflicto , y c. un efecto indirecto positivo sobre la propensión al abandono mediado por el conflicto y la satisfacción;
- la variable limitroicidad departamental presenta: a. un efecto directo positivo sobre la satisfacción laboral, y b. un efecto indirecto negativo sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción;

Capítulo 5.

- la variable proporción de miembros del conjunto de rol externos* tiene un efecto positivo sobre la propensión al abandono;
- la ambigüedad de rol presenta: a. un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral, y b. un efecto indirecto positivo sobre la propensión al abandono mediado por la satisfacción;
- el conflicto de rol muestra: a. un efecto directo negativo sobre la satisfacción laboral, y b. un efecto indirecto positivo sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción; y, por último,
- la satisfacción laboral tiene un efecto directo negativo sobre la propensión al abandono.

A partir de estos resultados puede afirmarse que cuanto mayor sea el nivel jerárquico del puesto que ocupe una persona focal, mayor será el grado de conflicto de rol que percibirá en su ambiente laboral, y mayor será la satisfacción laboral asociada al desempeño de su rol. Asimismo, incrementos en el tamaño del conjunto de rol conllevarán consigo aumentos en el nivel de conflicto percibido. Cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol pertenecientes a otros departamentos -esto es, cuanto más departamentalmente limítrofe sea el rol que se desempeña- mayor será la satisfacción laboral. Por otra parte, cuanto mayores sean los niveles de estrés de rol -conflicto y ambigüedad- percibidos por la persona focal en su ambiente laboral menor será la satisfacción asociada al desempeño de su rol que aquélla experimentará. Estos decrementos en la satisfacción laboral provocarán un aumento en la propensión a abandonar el trabajo y/o la organización. Por último, cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol externos* más acentuada será la propensión al abandono.

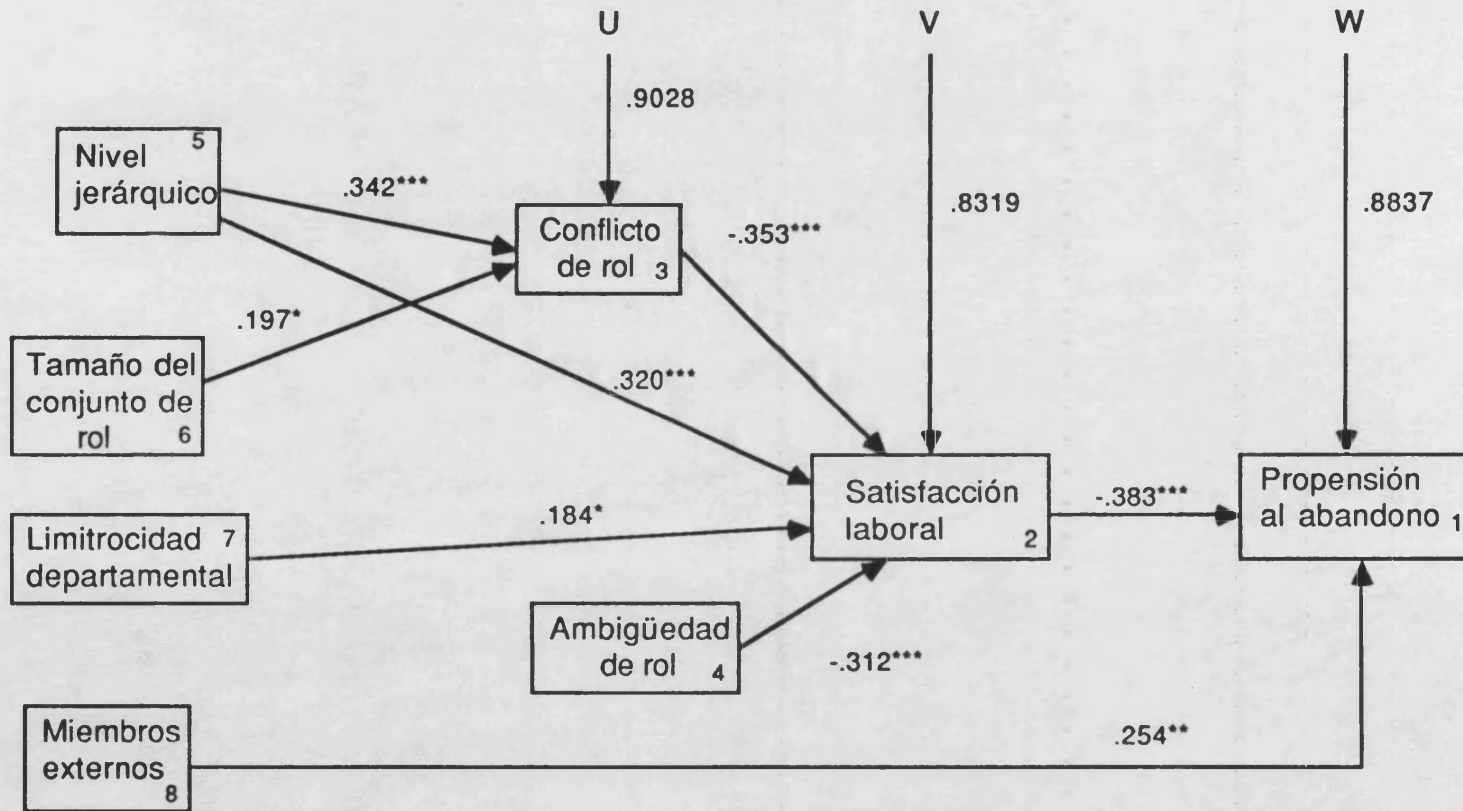


Figura 5.6. Coeficientes path obtenidos para el modelo causal revisado 2.

(* $p < .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$.)

Capítulo 5.

TABLA 5.5. CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES EXOGENAS DEL MODELO CAUSAL REVISADO-2.

PEARSON CORRELATION MATRIX

	NJERPF	TAMAÑO	LIMDE	MIEMEX	AMTOTAL
NJERPF	1.000				
TAMAÑO	0.176	1.000			
LIMDE	-0.153	-0.012	1.000		
MIEMEX	0.006	-0.005	-0.007	1.000	
AMTOTAL	0.128	0.009	-0.145	0.067	1.000

NUMBER OF OBSERVATIONS: 113

$r \geq 0.185, p \leq 0.05$

Tabla 5.6. Efectos directos e indirectos implicados en el segundo modelo revisado.

Variable causal	Variable dependiente	EFECTOS	
		directo	indirecto (mediado por)
Nivel jerárquico	Conflicto	0.342	-----
	Satisfacción	0.320	-0.121 (Conflicto)
	Prop. abandono	-----	0.046 (Conflicto, Satisfacción) -0.1226 (Satisfacción)
Tamaño cj. rol	Conflicto	0.197	-----
	Satisfacción	-----	-0.069 (Conflicto)
	Prop. abandono	-----	0.027 (Conflicto, Satisfacción)
Limitroicidad departamental	Satisfacción	0.184	-----
	Prop. abandono	-----	-.07 (Satisfacción)
Miem. externos*	Prop. abandono	0.254	-----
Ambigüedad	Satisfacción	-0.312	-----
	Prop. abandono	-----	0.120
Conflicto	Satisfacción	-0.353	-----
	Prop. abandono	-----	0.1351
Satisfacción	Prop. abandono	-0.383	-----

Capítulo 5.

5.4.2. Evaluación de la bondad de ajuste del segundo modelo causal revisado.

Los dos tests desarrollados permiten concluir que el segundo modelo revisado muestra un ajuste satisfactorio a los datos observados. Siguiendo el procedimiento de evaluación propuesto por Kim y Kohout (1975) hemos obtenido un valor para L de -0.81, que con 9 grados de libertad no resulta estadísticamente significativo ($p > .30$).

Realizando los cálculos que sugiere Specht (1975), hemos comprobado que el modelo que nos ocupa explica un 55.95% de la varianza común de las variables dependientes ($M=0.5595$), proporción significativamente distinta de cero ($W=96.75$, g.l.=8, $p < 0.01$). La medida de la bondad de ajuste del modelo es dada por $Q=0.9412$, que con 9 grados de libertad no resulta estadísticamente significativa ($p > 0.30$).

Además, el análisis de los coeficientes de correlación múltiple al cuadrado (R^2) asociados a cada una de las ecuaciones de regresión que se definen para estimar los efectos directos sobre cada una de las variables endógenas del segundo modelo revisado (ver tabla 5.7), pone de relieve la suficiencia de las correspondientes variables independientes para explicar cada una de las variables endógenas implicadas.

Capítulo 5.

Tabla 5.7. Significación estadística de las R^2 de cada una de las ecuaciones de regresión implicadas en el segundo modelo revisado. (Las variables han sido codificadas en base a los números asignados en la figura 5.5).

variables	R^2	$p \leq$
3.5 6	0.204	0.0009
2.3 4 5 7	0.308	0.0009
1.2 8	0.233	0.0009

5.4.3. Comparación entre los dos modelo revisados.

En el presente apartado deseamos comprobar si alguno de los dos modelos causales revisados muestra un mejor ajuste a los datos observados.

Specht (1975) sugiere un test para dearrollar esta prueba, que, en último término, permite comparar modelos teóricos alternativos (Specht, 1975). El estadístico que propone Specht (1975) para tal propósito es

$$U = \frac{1 - M_1}{1 - M_2}$$

donde M_1 es el coeficiente de bondad de ajuste del modelo que incluye mayor número de efectos o coeficientes path a estimar. Para desarrollar la comparación es necesario que el número de coeficientes estimados por los dos modelos sea distinto. La significación estadística de U puede determinarse a través de

$$W = -(N - d) \cdot \log_e U$$

Capítulo 5.

que se distribuye aproximadamente como χ^2 , con d grados de libertad, donde d es igual a la diferencia absoluta entre los números de coeficientes path estimados en cada uno de los dos modelos. Si W resulta significativo, el modelo 2 puede rechazarse en favor del modelo 1.

En nuestro caso, $W=2.956$, que con 1 grado de libertad no resulta estadísticamente significativo ($p>.05$). De modo que podemos concluir que el segundo modelo revisado, siendo más parsimonioso, no muestra un ajuste inferior al primer modelo revisado, explicando ambos una proporción de varianza estadísticamente no distinta.

5.4.4. Conclusiones.

Hemos contrastado empíricamente un segundo modelo causal revisado en el que sólo se consideraron como antecedentes del conflicto de rol el nivel jerárquico de la persona focal y el tamaño de su conjunto de rol. Los resultados obtenidos indican que todos los efectos directos implicados son estadísticamente significativos. El modelo muestra un buen ajuste a los datos observados, y a pesar de ser más parsimonioso que el primer modelo revisado, no explica una proporción de varianza común de las variables dependientes significativamente diferente.

Los resultados muestran que el nivel jerárquico de la persona focal y el tamaño de su conjunto de rol son antecedentes relevantes -con signo positivo- del conflicto de rol. El nivel jerárquico tiene además un efecto directo positivo sobre la satisfacción laboral, y un efecto indirecto negativo de menor magnitud sobre la misma variable mediado por el conflicto de rol. Asimismo, el nivel jerárquico presenta dos efectos indirectos de signo contrario sobre

Capítulo 5.

la propensión al abandono: el negativo está mediado por la satisfacción laboral, y es de mayor magnitud que el positivo, mediado por el conflicto de rol y la satisfacción laboral. El tamaño del conjunto de rol presenta un efecto indirecto negativo sobre la satisfacción mediado por el conflicto, y un efecto indirecto positivo sobre la propensión al abandono mediado por el conflicto y la satisfacción. La variable limitroicidad departamental incide directa y positivamente sobre la satisfacción laboral, e indirecta y negativamente sobre la propensión al abandono a través de la satisfacción.

Los resultados obtenidos confirman el efecto negativo del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral constatado en otras investigaciones. No obstante, aquellas variables presentan sólo un efecto indirecto positivo sobre la propensión al abandono mediado por la satisfacción laboral. Sólo esta última variable -con signo negativo- y la proporción de miembros del conjunto de rol externos* -con signo positivo- aparecen como antecedentes relevantes de la propensión al abandono.

5.5. RESUMEN Y CONCLUSIONES.

La contrastación empírica del modelo causal inicial ha puesto de manifiesto que algunas de las hipótesis implicadas no pueden ser mantenidas a la vista de los resultados obtenidos. Así, el poder de la persona focal sobre su conjunto de rol y la proporción de miembros del conjunto de rol externos* no aparecen como antecedentes significativos del conflicto de rol. El nivel jerárquico de la persona focal no es un determinante relevante de la ambigüedad de rol, ni presenta un efecto indirecto negativo sobre el conflicto. El tamaño del conjunto de rol no presenta un efecto directo significativo sobre la ambigüedad de rol. Y ninguno de los tres tipos de limitroicidad

Capítulo 5.

considerados -organizacional, departamental, y jerárquica- se muestran como antecedentes relevantes del conflicto y la ambigüedad de rol.

Los resultados obtenidos cuestionan el papel de la tensión en una secuencia causal acerca de los efectos del estrés de rol. Ni el conflicto ni la ambigüedad de rol muestran efectos directos significativos sobre la mencionada variable, ni ésta los muestra sobre la satisfacción, tal como habíamos hipotetizado. La literatura revisada ofrece al respecto dos tipos de resultados bien diferenciados. Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) hallan efectos directos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la tensión, y de ésta sobre la satisfacción laboral. Peiró et al. (1985a) y Fry et al. (1986) tan sólo encuentran efectos directos del conflicto sobre la tensión. Como ya hemos señalado anteriormente, esta inconsistencia de los resultados a través de los estudios puede deberse a los instrumentos utilizados para medir la tensión. Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) utilizan el cuestionario de Lyons (1971), derivado del de Kahn et al. (1964) cuyo contenido ofrece indicios para pensar que en realidad está referido a los constructos de conflicto y ambigüedad de rol, cuestionando en una primera aproximación -y a falta de los primeros resultados de estudios empíricos que hemos iniciado al respecto- su validez de constructo. Esta más que probable contaminación conceptual del cuestionario de Kahn y colaboradores (1964) podría explicar los resultados reportados por Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) respecto al papel que atribuyen a la tensión laboral (Peiró et al., 1985a; Jackson y Schuler, 1985). Peiró et al. (1985a) y Fry et al. (1986) utilizan otros instrumentos de medida de la tensión obteniendo resultados similares entre sí, y bien diferentes a los comentados anteriormente. Este estado de las cosas pone de relieve la necesidad de realizar estudios que contribuyan a validar las

Capítulo 5.

distintas medidas de tensión laboral disponibles; en este sentido, hemos iniciado recientemente nuestros primeros esfuerzos.

Queda un último aspecto a señalar en relación al papel que juega la tensión laboral en los modelos causales acerca de las consecuencias del estrés de rol. Los resultados que hemos obtenido, si bien están muy próximos a los hallados por Peiró et al. (1985a) y Fry et al. (1986), muestran una diferencia con los mismos, pues nuestros resultados no ofrecen un efecto significativo del conflicto sobre la tensión. Esta diferencia es más notable si consideramos que hemos empleado los mismos instrumentos de medida que Peiró et al. (1985a). Quizás una posible explicación pueda hallarse en las muestras de estudio empleadas. La de los citados autores era una de carácter transocupacional, y la de Fry et al. (1986) estaba compuesta por vendedores. Es posible que la tensión juegue un papel distinto en función de la ocupación de que se trate, tal como parecen mostrar los resultados que hemos obtenido recientemente en cuatro muestras ocupacionales diferentes (González-Romá et al., 1989). La contrastación empírica de un mismo modelo causal en muestras ocupacionales diferentes se muestra así como una línea de investigación necesaria si deseamos comprender con precisión los procesos causales diferenciales implicados, y que ya está empezando a dar unos primeros resultados realmente reveladores.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que el conflicto y la ambigüedad de rol no presentan en nuestra muestra de estudio efectos directos sobre la propensión al abandono. Peiró et al. (1985a) obtuvieron resultados similares con una muestra transocupacional en nuestro contexto sociocultural. Estos resultados parecen confirmar que los efectos del estrés de rol sobre la propensión al abandono están mediados por la satisfacción laboral.

Capítulo 5.

Las operaciones implicadas en el desarrollo de los tests de bondad de ajuste del modelo inicial han descubierto tres nexos causales significativos que habíamos omitido, cometiendo así errores de especificación interna. Uno de ellos se refiere al efecto positivo que el nivel jerárquico de la persona focal presenta sobre la satisfacción, constatado previamente por Meliá (1987) en nuestro contexto sociocultural. El segundo, alude al efecto que la variable proporción de miembros del conjunto de rol externos* tiene sobre la propensión al abandono. Este efecto resulta novedoso en los trabajos de investigación sobre antecedentes y consecuencias del estrés de rol, pues la primera variable no había sido considerada previamente en los mencionados trabajos. Su inesperada aparición hace necesario que este efecto sea contrastado en otros estudios que empleen otras muestras ocupacionales. El tercero se refiere al efecto de la variable limitroicidad departamental sobre la satisfacción laboral, que también resulta novedoso por las mismas razones que en el caso anterior. Por ello, también habrá que contrastarlo en otros estudios que se realicen con otras muestras ocupacionales.

El modelo causal final que hemos definido en función de los resultados empíricos obtenidos -proceso denominado en la literatura anglosajona 'recorte teórico' ('theory trimming')- constituye un modelo sencillo y simplificado acerca de las relaciones que el estrés de rol guarda con algunos de sus antecedentes y consecuencias más relevantes. Representa un desarrollo de modelos contrastados previamente por otros investigadores y por nuestro propio equipo de investigación. Presenta las virtudes de identificar dos antecedentes del conflicto de rol no considerados previamente en la literatura sobre modelos causales del estrés de rol, y de descartar un conjunto de variables como antecedentes del conflicto y/o la ambigüedad de rol. Todo ello contribuye a matizar una serie

Capítulo 5.

de consideraciones prácticas que se realizarán en el Capítulo final de este trabajo.

Si bien algunas hipótesis no han podido corroborarse, en ciertos casos los resultados obtenidos, muy cercanos al nivel de significación estadística del 5%, deben animarnos a estudiarlas en otras muestras ocupacionales. Tal es el caso del hipotético efecto del 'poder de la persona focal sobre su conjunto de rol' sobre el conflicto. Este hipotético antecedente ha sido aquí incluido por primera vez en un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol, si bien algunas variables afines, como el control sobre el trabajo y la influencia sobre el ambiente laboral, habían sido consideradas por otros autores (Oliver y Brief, 1977-78; Jackson, 1983).

Los resultados obtenidos permiten realizar una serie de predicciones. En nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias, cabe esperar que a mayor nivel jerárquico los empleados perciban mayores niveles de conflicto de rol y que el desempeño de su rol les produzca una mayor satisfacción laboral. Asimismo, incrementos en el tamaño del conjunto de rol de los empleados generarán incrementos en el nivel de conflicto de rol percibido. Por otra parte, cuanto más departamentalmente limítrofe sea el rol que se desempeña mayor será la satisfacción laboral experimentada. La relación entre el estrés de rol y la satisfacción laboral es claramente negativa, de modo que incrementos en los niveles de conflicto y ambigüedad de rol percibidos producirán decrementos en la satisfacción asociada al desempeño del rol. Estos decrementos aumentarán la propensión de los empleados a abandonar su organización actual, tendencia que será más intensa cuanto mayor sea la proporción de miembros externos del conjunto de rol que no trabajan en ninguna organización directamente relacionada con la

Capítulo 5.

de la persona focal o que no desempeñan ningún trabajo remunerado. Todas estas relaciones sugieren una serie de consideraciones prácticas que serán expuestas en el último Capítulo del presente trabajo.

Antes de finalizar este Capítulo es necesario realizar una serie de breves consideraciones de carácter metodológico acerca del estudio realizado que deben servir para matizar los resultados obtenidos. Primero, la no significación estadística de algunos coeficientes path pudiera deberse a errores de muestreo, de manera que los coeficientes obtenidos pueden estar infraestimando las relaciones verdaderas existentes entre las variables (Kemery et al., 1985). Segundo, una crítica que sufren los estudios transversales en los que los datos proceden de autoinformes es que "las relaciones observadas pueden estar severamente hinchadas a causa de la varianza del método común" (Kemery et al., 1985). Sin embargo, hay que recordar que los coeficientes path estiman la influencia de una variable independiente sobre otra dependiente manteniendo constantes las restantes variables independientes que están incluidas en la misma ecuación de regresión, esto es, controlan la influencia de terceras variables. "Si se asume que el método empleado en este estudio incide de igual manera sobre cada una de las variables, el impacto de la varianza del método común puede ser reducido porque alguna parte de su efecto habrá sido controlada por los coeficientes path" (Kemery et al., 1985). Tercero, el modelo hipotetizado no incluye todos los posibles antecedentes de las variables endógenas consideradas. Este problema, denominado como falta de auto-contenido, puede provocar que las estimaciones de los nexos causales implicados estén sesgadas, ofreciendo algunas de ellas sobreestimaciones de la importancia de algunos de los coeficientes path incluidos en el modelo (James et al., 1982; Kemery et al., 1985). Resulta obvio señalar que limitaciones prácticas limitan

Capítulo 5.

el número de variables que pueden ser medidas e incluídas en el modelo. Cuarto, los modelos revisados han sido formulados *a posteriori* a partir de los resultados empíricos obtenidos, proceso denominado recorte teórico ("theory trimming"). Como ya señalamos en un Capítulo precedente, este tipo de modelos deben ser objeto de repeticiones independientes a fin de determinar si ofrecen información valiosa sobre el sistema de relaciones causales que es objeto de estudio. Y quinto, el buen ajuste de un modelo a los datos observados no implica que tengamos que considerarlo como el único verdadero, ya que otros modelos que incluyeran las mismas variables ordenadas causalmente de forma diferente podrían mostrar un buen ajuste a los datos observados. Como señalan Fry et al. (1986), "el 'path analysis' examina la consistencia de los datos respecto a un modelo causal propuesto. No es una prueba de relaciones de causalidad, sino un método que puede ofrecer apoyo o no al esquema causal formulado *a priori*". Con esta perspectiva, algunos autores han señalado que el "path analysis" es más útil para rechazar modelos incorrectos que para establecer inequívocamente un modelo como verdadero (Pfaffenberger, 1979; Billings y Wroten, 1978; Young, 1977).

Si bien los resultados que hemos presentado aportan información novedosa que puede contribuir a facilitar nuestro entendimiento de los procesos de estrés de rol en las organizaciones laborales, una perspectiva más detallada del citado proceso puede obtenerse tratando de identificar los antecedentes y consecuencias de los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos. De la realización de esta tarea vamos a ocuparnos en el Capítulo siguiente.

Capítulo 5.

APENDICE

Capítulo 5.

ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO CAUSAL INICIAL.

5 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: PODERPF N: 121 MULTIPLE R: .160 SQUARED MULTIPLE R: .026
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .017 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.514

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.508	0.099	0.000	1.0000000	25.260	0.000
NJERPF	-0.077	0.044	-0.160	1.0000000	-1.766	0.080

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	0.825	1	0.825	3.119	0.080
RESIDUAL	31.484	119	0.265		

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: CFTOTAL N: 103 MULTIPLE R: .376 SQUARED MULTIPLE R: .141
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .088 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.357

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.184	0.224	0.000	1.0000000	9.740	0.000
PODERPF	-0.170	0.074	-0.222	.9517987	-2.288	0.024
TAMAÑO	0.032	0.010	0.298	.9855036	3.123	0.002
MIEMEX	0.214	0.139	0.149	.9454104	1.535	0.128
LIMOR	0.032	0.134	0.023	.9405016	0.236	0.814
LIMDE	-0.021	0.047	-0.043	.9914181	-0.452	0.652
LIMJE	-0.008	0.053	-0.015	.9289244	-0.154	0.878

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.013	6	0.336	2.631	0.021
RESIDUAL	12.244	96	0.128		

Capítulo 5.

13 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: AMTOTAL N: 113 MULTIPLE R: .218 SQUARED MULTIPLE R: .047
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .003 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.516

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.438	0.254	0.000	1.0000000	9.612	0.000
NJERPF	0.059	0.047	0.124	.9210260	1.259	0.211
TAMAÑO	-0.001	0.014	-0.009	.9682522	-0.089	0.929
LIMOR	-0.220	0.179	-0.120	.9341679	-1.231	0.221
LIMDE	-0.083	0.067	-0.119	.9693124	-1.239	0.218
LIMJE	0.006	0.072	0.008	.9237477	0.083	0.934

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	1.415	5	0.283	1.064	0.385
RESIDUAL	28.471	107	0.266		

21 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: TENSION N: 105 MULTIPLE R: .068 SQUARED MULTIPLE R: .005
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .000 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.538

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.576	0.342	0.000	1.0000000	4.603	0.000
CFTOTAL	-0.072	0.151	-0.050	.9077029	-0.478	0.634
AMTOTAL	-0.036	0.110	-0.034	.9077029	-0.328	0.743

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	0.138	2	0.069	0.238	0.789
RESIDUAL	29.519	102	0.289		

Capítulo 5.

21 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: STOTAL N: 105 MULTIPLE R: .459 SQUARED MULTIPLE R: .210
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .187 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.883

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.699	0.618	0.000	1.0000000	12.464	0.000
CFTOTAL	-0.516	0.249	-0.193	.9056724	-2.077	0.040
AMTOTAL	-0.709	0.181	-0.363	.9067455	-3.905	0.000
TENSION	-0.032	0.163	-0.018	.9953584	-0.199	0.842

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	21.012	3	7.004	8.975	0.000
RESIDUAL	78.819	101	0.780		

21 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 105 MULTIPLE R: .411 SQUARED MULTIPLE R: .169
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .144 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.530

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.676	0.568	0.000	1.0000000	4.711	0.000
CFTOTAL	0.155	0.152	0.099	.8707911	1.015	0.312
AMTOTAL	-0.135	0.117	-0.118	.7888975	-1.159	0.249
STOTAL	-0.240	0.060	-0.410	.7898323	-4.019	0.000

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	5.766	3	1.922	6.830	0.000
RESIDUAL	28.424	101	0.281		

Capítulo 5.

ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO CAUSAL INICIAL.

8 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: PODERPF N: 118 MULTIPLE R: .264 SQUARED MULTIPLE R: .070
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .020 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.511

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.277	0.251	0.000	1.0000000	9.062	0.000
NJERPF	-0.086	0.047	-0.178	.8803388	-1.828	0.070
TAMAÑO	0.021	0.013	0.152	.9589880	1.621	0.108
MIEMEX	0.209	0.188	0.104	.9559520	1.111	0.269
LIMOR	-0.003	0.174	-0.002	.9106374	-0.020	0.984
LIMDE	-0.071	0.066	-0.101	.9449867	-1.076	0.284
LIMJE	0.063	0.071	0.084	.9194357	0.883	0.379

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.176	6	0.363	1.390	0.225
RESIDUAL	28.965	111	0.261		

15 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: AMTOTAL N: 111 MULTIPLE R: .236 SQUARED MULTIPLE R: .055
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .000 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.523

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.423	0.352	0.000	1.0000000	6.881	0.000
PODERPF	0.008	0.100	0.008	.9141560	0.078	0.938
NJERPF	0.056	0.050	0.116	.8583866	1.124	0.264
TAMAÑO	-0.000	0.014	-0.003	.9336739	-0.031	0.975
MIEMEX	0.189	0.195	0.096	.9410905	0.969	0.335
LIMOR	-0.255	0.186	-0.139	.8887597	-1.372	0.173
LIMDE	-0.085	0.071	-0.119	.9328838	-1.199	0.233
LIMJE	-0.002	0.076	-0.002	.8927502	-0.021	0.983

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	1.653	7	0.236	0.864	0.537
RESIDUAL	28.145	103	0.273		

Capítulo 5.

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: CFTOTAL N: 103 MULTIPLE R: .473 SQUARED MULTIPLE R: .224
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .167 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.341

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.848	0.239	0.000	1.0000000	7.735	0.000
PODERPF	-0.134	0.072	-0.175	.9280012	-1.860	0.066
NJERPF	0.107	0.034	0.313	.8459713	3.185	0.002
TAMAÑO	0.024	0.010	0.221	.9218908	2.352	0.021
MIEMEX	0.196	0.133	0.137	.9437438	1.472	0.144
LIMOR	-0.000	0.129	-0.000	.9347170	-0.003	0.998
LIMDE	0.015	0.047	0.030	.9323759	0.319	0.751
LIMJE	0.014	0.051	0.026	.9114799	0.277	0.782

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	3.194	7	0.456	3.919	0.001
RESIDUAL	11.062	95	0.116		

27 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: TENSION N: 99 MULTIPLE R: .335 SQUARED MULTIPLE R: .112
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .022 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.502

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.444	0.505	0.000	1.0000000	2.859	0.005
CFTOTAL	-0.141	0.163	-0.103	.6981009	-0.865	0.389
AMTOTAL	-0.076	0.110	-0.075	.8456653	-0.691	0.491
PODERPF	0.185	0.110	0.179	.8907037	1.691	0.094
NJERPF	0.079	0.053	0.170	.7478760	1.475	0.144
TAMAÑO	-0.005	0.016	-0.037	.8548999	-0.342	0.733
MIEMEX	0.086	0.200	0.045	.9175092	0.432	0.667
LIMOR	0.135	0.191	0.074	.9195577	0.708	0.481
LIMDE	0.057	0.072	0.082	.9113626	0.786	0.434
LIMJE	-0.119	0.077	-0.164	.8993403	-1.553	0.124

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.837	9	0.315	1.249	0.276
RESIDUAL	22.456	89	0.252		

Capítulo 5.

27 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: STOTAL N: 99 MULTIPLE R: .581 SQUARED MULTIPLE R: .337
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .262 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.831

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.740	0.873	0.000	1.0000000	8.866	0.000
TENSION	0.026	0.175	0.014	.8878376	0.150	0.881
CFTOTAL	-0.949	0.270	-0.366	.6922840	-3.510	0.001
AMTOTAL	-0.627	0.183	-0.325	.8411531	-3.436	0.001
PODERPF	-0.288	0.184	-0.146	.8629617	-1.565	0.121
NJERPF	0.299	0.089	0.340	.7300418	3.348	0.001
TAMAÑO	-0.009	0.026	-0.033	.8537807	-0.349	0.728
MIEMEX	0.029	0.330	0.008	.9155909	0.088	0.930
LIMOR	-0.040	0.317	-0.011	.9144048	-0.125	0.901
LIMDE	0.245	0.119	0.187	.9050776	2.049	0.043
LIMJE	0.161	0.128	0.117	.8756146	1.257	0.212

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	30.885	10	3.089	4.473	0.000
RESIDUAL	60.760	88	0.690		

27 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 99 MULTIPLE R: .531 SQUARED MULTIPLE R: .282
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .191 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.502

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.734	0.726	0.000	1.0000000	3.767	0.000
STOTAL	-0.191	0.064	-0.330	.6629908	-2.959	0.004
TENSION	-0.082	0.106	-0.075	.8876102	-0.775	0.441
QFTOTAL	0.082	0.174	0.055	.6072752	0.472	0.638
AMTOTAL	-0.122	0.117	-0.109	.7416712	-1.037	0.303
PODERPF	-0.081	0.113	-0.072	.8395849	-0.722	0.472
NJERPF	-0.026	0.057	-0.051	.6475448	-0.451	0.653
TAMAÑO	0.014	0.016	0.087	.8525984	0.889	0.376
MIEMEX	0.725	0.200	0.345	.9155098	3.632	0.000
LIMOR	0.288	0.192	0.143	.9142433	1.505	0.136
LIMDE	-0.023	0.074	-0.031	.8638705	-0.315	0.754
LIMJE	-0.009	0.078	-0.011	.8601751	-0.117	0.907

Capítulo 5.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	8.620	11	0.784	3.110	0.001
RESIDUAL	21.925	87	0.252		

ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO-1.

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: CFTOTAL N: 103 MULTIPLE R: .452 SQUARED MULTIPLE R: .204
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .180 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.339

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.878	0.185	0.000	1.0000000	10.129	0.000
NJERPF	0.105	0.032	0.307	.9252549	3.298	0.001
PODERPF	-0.114	0.070	-0.149	.9754280	-1.639	0.104
TAMAÑO	0.024	0.010	0.218	.9393424	2.354	0.021

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.908	3	0.969	8.457	0.000
RESIDUAL	11.348	99	0.115		

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: STOTAL N: 103 MULTIPLE R: .555 SQUARED MULTIPLE R: .308
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .279 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.824

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.380	0.541	0.000	1.0000000	13.647	0.000
CFTOTAL	-0.931	0.253	-0.353	.7694554	-3.679	0.000
AMTOTAL	-0.604	0.173	-0.312	.8841035	-3.486	0.001
NJERPF	0.280	0.081	0.320	.8277687	3.465	0.001
LIMDE	0.236	0.111	0.184	.9497962	2.130	0.036

Capítulo 5.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	29.573	4	7.393	10.886	0.000
RESIDUAL	66.557	98	0.679		

3 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 123 MULTIPLE R: .468 SQUARED MULTIPLE R: .219
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .206 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.502

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P(2 TAIL)
CONSTANT	2.524	0.237	0.000	1.0000000	10.669	0.000
STOTAL	-0.224	0.047	-0.383	.9984294	-4.751	0.000
MIEMEX	0.527	0.167	0.254	.9984294	3.152	0.002

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	8.493	2	4.246	16.870	0.000
RESIDUAL	30.206	120	0.252		

ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO REVISADO-1.

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: CFTOTAL N: 103 MULTIPLE R: .473 SQUARED MULTIPLE R: .223
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .183 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.338

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P(2 TAIL)
CONSTANT	1.884	0.198	0.000	1.0000000	9.509	0.000
NJERPF	0.106	0.033	0.309	.8725754	3.222	0.002
PODERPF	-0.132	0.071	-0.173	.9358586	-1.868	0.065
TAMAÑO	0.024	0.010	0.220	.9239910	2.367	0.020
LIMDE	0.014	0.046	0.028	.9389181	0.308	0.759
MIEMEX	0.200	0.131	0.139	.9645015	1.529	0.130

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	3.185	5	0.637	5.581	0.000
RESIDUAL	11.072	97	0.114		

Capítulo 5.

27 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: STOTAL N: 99 MULTIPLE R: .569 SQUARED MULTIPLE R: .324
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .272 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.825

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	8.165	0.766	0.000	1.0000000	10.652	0.000
CFTOTAL	-0.929	0.266	-0.359	.7031324	-3.489	0.001
AMTOTAL	-0.630	0.179	-0.327	.8607145	-3.518	0.001
NJERPF	0.281	0.086	0.320	.7733855	3.262	0.002
PODERPF	-0.268	0.179	-0.136	.8970540	-1.496	0.138
TAMAÑO	-0.012	0.026	-0.042	.8609874	-0.450	0.654
LIMDE	0.231	0.118	0.176	.9218077	1.963	0.053
MIEMEX	0.063	0.324	0.017	.9377204	0.194	0.847

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	29.694	7	4.242	6.231	0.000
RESIDUAL	61.952	91	0.681		

27 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 99 MULTIPLE R: .509 SQUARED MULTIPLE R: .259
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .193 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.501

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.679	0.698	0.000	1.0000000	3.837	0.000
STOTAL	-0.195	0.064	-0.338	.6759955	-3.062	0.003
CFTOTAL	0.097	0.172	0.065	.6201816	0.564	0.574
AMTOTAL	-0.139	0.116	-0.125	.7576859	-1.195	0.235
NJERPF	-0.023	0.055	-0.046	.6924167	-0.419	0.676
PODERPF	-0.092	0.110	-0.081	.8755101	-0.835	0.406
TAMAÑO	0.014	0.016	0.086	.8590793	0.879	0.382
LIMDE	-0.020	0.073	-0.027	.8843622	-0.275	0.784
MIEMEX	0.748	0.197	0.356	.9373340	3.797	0.000

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	7.917	8	0.990	3.936	0.000
RESIDUAL	22.628	90	0.251		

Capítulo 5.

ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO-2.

19 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: CFTOTAL N: 107 MULTIPLE R: .430 SQUARED MULTIPLE R: .185
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .169 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.337

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.619	0.084	0.000	1.0000000	19.278	0.000
NJERPF	0.112	0.030	0.342	.9531764	3.773	0.000
TAMAÑO	0.021	0.010	0.197	.9531764	2.169	0.032

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.678	2	1.339	11.795	0.000
RESIDUAL	11.806	104	0.114		

25 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: STOTAL N: 103 MULTIPLE R: .555 SQUARED MULTIPLE R: .308
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .279 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.824

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.380	0.541	0.000	1.0000000	13.647	0.000
CFTOTAL	-0.931	0.253	-0.353	.7694554	-3.679	0.000
AMTOTAL	-0.604	0.173	-0.312	.8841035	-3.486	0.001
NJERPF	0.280	0.081	0.320	.8277687	3.465	0.001
LIMDE	0.236	0.111	0.184	.9497962	2.130	0.036

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	29.573	4	7.393	10.886	0.000
RESIDUAL	66.557	98	0.679		

Capítulo 5.

3 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 123 MULTIPLE R: .468 SQUARED MULTIPLE R: .219
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .206 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.502

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.524	0.237	0.000	1.0000000	10.669	0.000
STOTAL	-0.224	0.047	-0.383	.9984294	-4.751	0.000
MIEMEX	0.527	0.167	0.254	.9984294	3.152	0.002

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	8.493	2	4.246	16.870	0.000
RESIDUAL	30.206	120	0.252		

ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO REVISADO-2.

21 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: CFTOTAL N: 105 MULTIPLE R: .438 SQUARED MULTIPLE R: .192
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .159 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.340

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.585	0.101	0.000	1.0000000	15.734	0.000
NJERPF	0.114	0.031	0.339	.9216406	3.618	0.000
TAMAÑO	0.021	0.010	0.198	.9418951	2.136	0.035
LIMDE	0.016	0.045	0.032	.9649756	0.355	0.724
MIEMEX	0.148	0.129	0.103	.9989050	1.149	0.253

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.751	4	0.688	5.933	0.000
RESIDUAL	11.590	100	0.116		

Capítulo 5.

25 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: STOTAL N: 101 MULTIPLE R: .554 SQUARED MULTIPLE R: .307
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .263 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.839

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.442	0.567	0.000	1.0000000	13.127	0.000
CFTOTAL	-0.908	0.266	-0.344	.7229220	-3.410	0.001
AMTOTAL	-0.624	0.182	-0.317	.8620150	-3.432	0.001
NJERPF	0.286	0.084	0.326	.8054052	3.408	0.001
TAMAÑO	-0.010	0.026	-0.036	.8848331	-0.392	0.696
LIMDE	0.235	0.115	0.180	.9500810	2.042	0.044
MIEMEX	0.005	0.322	0.001	.9800330	0.015	0.988

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	29.357	6	4.893	6.952	0.000
RESIDUAL	66.162	94	0.704		

25 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 101 MULTIPLE R: .509 SQUARED MULTIPLE R: .259
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .204 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.514

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.558	0.585	0.000	1.0000000	4.376	0.000
STOTAL	-0.218	0.063	-0.369	.6926566	-3.442	0.001
CFTOTAL	0.139	0.173	0.090	.6433302	0.806	0.422
AMTOTAL	-0.144	0.118	-0.124	.7660496	-1.221	0.225
NJERPF	-0.017	0.055	-0.033	.7168523	-0.311	0.757
TAMAÑO	0.008	0.016	0.046	.8833877	0.480	0.632
LIMDE	-0.022	0.072	-0.028	.9097125	-0.302	0.763
MIEMEX	0.681	0.197	0.311	.9800305	3.449	0.001

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	8.611	7	1.230	4.655	0.000
RESIDUAL	24.577	93	0.264		

CAPITULO 6.

**ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DE
LOS TIPOS DEFINIDOS DE CONFLICTO Y
AMBIGÜEDAD DE ROL.**

Capítulo 6.

6.1. INTRODUCCION.

En el presente Capítulo, vamos a presentar y contrastar un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias de los distintos tipos de conflicto de rol y ambigüedad de rol definidos. La contrastación empírica del modelo se va a efectuar a través de un "path-analysis" exploratorio. En el desarrollo de este proceso de análisis seguiremos las fases que proponen Hendrix y colaboradores (1985), que son:

Capítulo 6.

1. Estimar los coeficientes path implicados en el modelo mediante la solución de las correspondientes ecuaciones de regresión.
2. Eliminar del modelo los nexos causales cuyos estimadores no alcancen el nivel del 5% de significación estadística, así como las variables que no reciban influencia significativa alguna ni incidan significativamente sobre otras variables.
3. A continuación se vuelven a estimar los coeficientes path implicados en el modelo causal revisado resultante.
4. Y por último, se evalúa la bondad de ajuste del modelo resultante.

Este análisis de carácter exploratorio que nos proponemos realizar permitirá determinar cuáles son los antecedentes y consecuencias diferenciales de cada uno de los tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos, ofreciendo una perspectiva más precisa y detallada de los procesos de estrés de rol en las organizaciones bancarias.

En nuestra revisión de la literatura no hemos encontrado ningún modelo de características semejantes al que nos proponemos evaluar, pues en todos los trabajos revisados se toman medidas globales del conflicto y la ambigüedad de rol, sin considerar sus diversos tipos. Esto es debido en gran parte al empleo de escalas monofactoriales, como las de Rizzo, House y Lirtzman (1970). Tan sólo Fry et al. (1986) evalúan las influencias que medidas globales de conflicto y ambigüedad presentan sobre distintos tipos de satisfacción laboral en una muestra de vendedores (satisfacción con el trabajo, con los compañeros, con el supervisor, con el sueldo, con la promoción y el desarrollo, con el apoyo y la política de la organización, y con los clientes).

6.2. MODELO PROPUESTO.

El modelo causal que proponemos acerca de los antecedentes y consecuencias de los diferentes tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos (ver figura 6.1) se fundamenta en los resultados obtenidos previamente al evaluar el modelo causal inicial. La falta de investigaciones de estas características y de modelos teóricos que presenten este nivel de análisis es un obstáculo a la hora de formular hipótesis precisas sobre los antecedentes y consecuencias de los respectivos tipos de conflicto y ambigüedad de rol. Futuros trabajos donde se contrasten modelos como el que proponemos en este Capítulo ofrecerán información que permitirá formular hipótesis precisas *a priori*. A falta de tales trabajos, para definir nuestro modelo hemos partido de los resultados presentados en Capítulos anteriores, siguiendo los criterios que detallamos a continuación:

1. Si en el modelo causal revisado 2, una variable exógena mostró una influencia significativa sobre determinada/s variable/s endógena/s de la/s que pueden distinguirse diversos tipos, en el presente modelo se considerarán los hipotéticos impactos que esa variable exógena pueda tener sobre los distintos tipos de las variables endógenas implicadas. Este es el caso, por ejemplo, de las influencias del nivel jerárquico y el tamaño del conjunto de rol sobre el conflicto, y de la primera variable sobre la satisfacción laboral.
2. Se considerarán las hipotéticas influencias de los distintos tipos de conflicto, ambigüedad de rol y satisfacción laboral sobre las variables que en el modelo revisado 2 recibían influencias significativas de las citadas variables. Como se recordará, la variable satisfacción laboral es la única que era afectada directamente por el conflicto y la ambigüedad de rol. Considerando que el cuestionario de satisfacción empleado permite medir distintas dimensiones de esta variable, en el presente modelo se incluirán los hipotéticos efectos de los

Capítulo 6.

distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol sobre las diferentes dimensiones de satisfacción definidas. Asimismo, se contemplan las hipotéticas influencias de las diferentes dimensiones de satisfacción sobre la propensión al abandono.

3. En los casos que afectan a variables que no resultaron ser antecedentes o consecuencias significativos del conflicto y/o la ambigüedad de rol, hemos examinado las correlaciones que estas variables mantienen con los diversos tipos de conflicto y ambigüedad, incluyendo en el presente modelo aquéllas relaciones que a nivel correlacional resultaron significativas. Estos son los casos de las hipotéticas influencias del 'poder de la persona focal sobre su conjunto de rol' sobre el conflicto medios-fines (sobrecarga) (F3CF), de la limitroicidad organizacional sobre la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (F3AM), y de la limitroicidad departamental sobre la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos laborales (F5AM), así como de las influencias que se hipotetizan del conflicto persona rol (F2CF) y del factor V de ambigüedad sobre la propensión al abandono.

4. Por último, hemos mantenido las influencias que se mostraron significativas en el modelo revisado 2 que implican a variables distintas al conflicto, la ambigüedad y la satisfacción laboral. Este es el caso de la influencia de la proporción de miembros del conjunto de rol externos* sobre la propensión al abandono. Hay que recordar que la técnica del "path-analysis" requiere que, en la medida de lo posible, todos los antecedentes relevantes de una variable endógena sean incluidos en el modelo (Kemery et al., 1987), de lo contrario, pueden obtenerse estimaciones sesgadas de algunos coeficientes path (James et al., 1982). Este problema, denominado como la falta de auto-contenido, es frecuente en este tipo de trabajos debido a limitaciones prácticas obvias. A fin de atenuarlo, hemos mantenido el nexo al que hacíamos referencia.

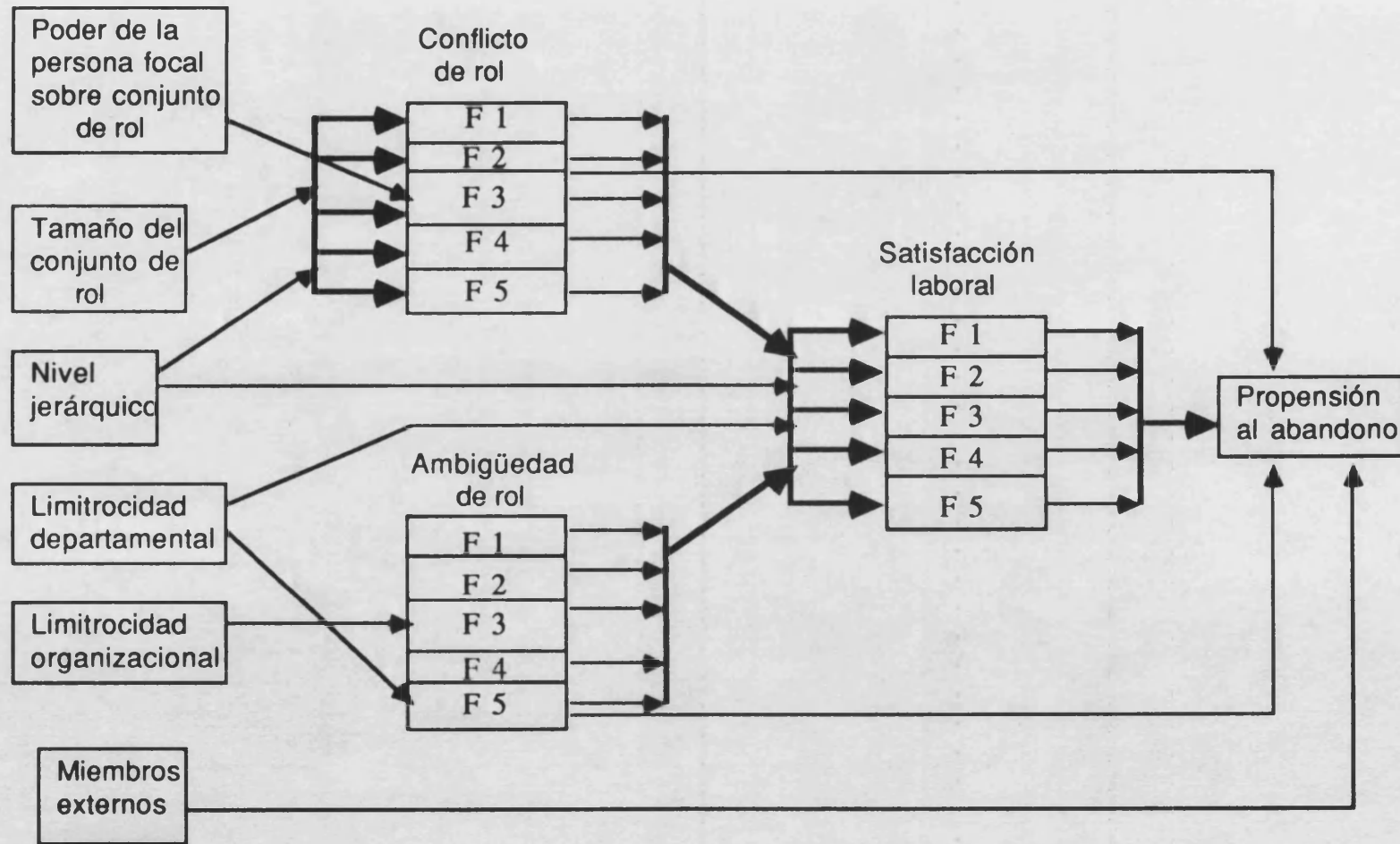


Figura 6.1. Modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias de los tipos de conflicto y ambigüedad de rol.

Capítulo 6.

6.3. CONTRASTACION EMPIRICA DEL MODELO PROPUESTO.

En la tabla 6.1 presentamos los coeficientes path correspondientes a cada uno de los nexos hipotetizados en el modelo propuesto. Los coeficientes estadísticamente significativos aparecen en *cursiva*.

Tabla 6.1. Coeficientes path implicados en el modelo acerca de los antecedentes y consecuencias de los diferentes tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos.

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE PREDICTORA	COEFICIENTE DE REGRESION	t	p (2 colas)
F1CF	<i>NJERPF</i>	<i>0.309</i>	<i>3.387</i>	<i>0.001</i>
	<i>TAMAÑO</i>	<i>0.188</i>	<i>2.060</i>	<i>0.042</i>
F2CF	NJERPF	-0.019	-0.201	0.841
	TAMAÑO	0.117	1.269	0.207
F3CF	<i>NJERPF</i>	<i>0.319</i>	<i>3.520</i>	<i>0.001</i>
	<i>TAMAÑO</i>	<i>0.216</i>	<i>2.411</i>	<i>0.018</i>
	<i>PODERPF</i>	<i>-0.186</i>	<i>-2.114</i>	<i>0.037</i>
F4CF	<i>NJERPF</i>	<i>0.308</i>	<i>3.366</i>	<i>0.001</i>
	TAMAÑO	0.154	1.681	0.096
F5CF	NJERPF	0.175	1.784	0.077
	TAMAÑO	0.009	0.087	0.931
F3AM	<i>LIMOR</i>	<i>-0.213</i>	<i>-2.704</i>	<i>0.020</i>
F5AM	<i>LIMDE</i>	<i>-0.239</i>	<i>-2.704</i>	<i>0.008</i>
F1S	F1CF	-0.101	-0.974	0.333
	F2CF	-0.278	-3.079	0.003
	F3CF	-0.160	-1.318	0.191
	F4CF	-0.089	-0.750	0.455
	F5CF	-0.036	-0.357	0.722
	F1AM	0.050	0.435	0.665
	F2AM	-0.060	-0.590	0.556
	F3AM	-0.152	-1.637	0.105
	F4AM	0.013	0.147	0.884
	F5AM	-0.314	-2.802	0.006
	NJERPF	0.155	1.648	0.103
	LIMDE	0.161	1.801	0.075

Capítulo 6.

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE PREDICTORA	COEFICIENTE DE REGRESION	t	p (2 colas)
F2S	F1CF	0.021	0.172	0.864
	F2CF	0.051	0.486	0.628
	F3CF	-0.210	-1.478	0.143
	F4CF	-0.011	-0.079	0.938
	F5CF	-0.114	-0.970	0.335
	F1AM	-0.206	-1.522	0.131
	F2AM	0.041	0.341	0.734
	F3AM	-0.004	-0.036	0.971
	F4AM	-0.112	-1.073	0.286
	F5AM	-0.065	-0.497	0.621
	NJERPF	0.186	1.694	0.094
	LIMDE	-0.066	-0.626	0.533
F3S	F1CF	-0.120	-1.079	0.284
	F2CF	-0.226	-2.315	0.023
	F3CF	-0.005	-0.035	0.972
	F4CF	-0.139	-1.090	0.279
	F5CF	0.107	0.993	0.324
	F1AM	-0.076	-0.611	0.543
	F2AM	0.058	0.528	0.599
	F3AM	-0.007	-0.065	0.948
	F4AM	0.028	0.296	0.768
	F5AM	-0.289	-2.385	0.019
	NJERPF	0.352	3.465	0.001
	LIMDE	0.118	1.218	0.227
F4S	F1CF	-0.048	-0.430	0.668
	F2CF	-0.252	-2.572	0.012
	F3CF	0.043	0.329	0.743
	F4CF	-0.177	-1.383	0.170
	F5CF	-0.028	-0.255	0.799
	F1AM	-0.001	-0.007	0.995
	F2AM	0.257	2.314	0.023
	F3AM	-0.236	-2.349	0.021
	F4AM	-0.018	-0.186	0.853
	F5AM	0.174	-1.435	0.155
	NJERPF	0.303	2.979	0.004
	LIMDE	0.207	2.133	0.036
F5S	F1CF	-0.022	-0.192	0.848
	F2CF	-0.111	-1.116	0.268
	F3CF	-0.231	-1.738	0.086
	F4CF	0.049	0.381	0.704
	F5CF	-0.211	-1.917	0.058
	F1AM	0.236	1.857	0.067
	F2AM	0.003	0.030	0.976
	F3AM	-0.015	-0.147	0.883
	F4AM	-0.179	-1.830	0.070
	F5AM	-0.322	-2.610	0.011
	NJERPF	0.367	3.555	0.001
	LIMDE	0.115	1.165	0.247

Capítulo 6.

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE PREDICTORA	COEFICIENTE DE REGRESION	t	p (2 colas)
PROPABAN	F1S	-0.300	-2.464	0.015
	F2S	0.147	1.643	0.103
	F3S	-0.354	-3.795	0.000
	F4S	0.065	0.679	0.499
	F5S	-0.021	-0.227	0.821
	F2CF	0.136	1.627	0.106
	F5AM	-0.073	-0.828	0.409
	MIEMEX	0.246	3.270	0.001

ABREVIATURAS:

PODERPF: poder de la persona focal sobre su conjunto de rol.

NJERPF: nivel jerárquico de la persona focal.

TAMAÑO: tamaño del conjunto de rol.

LIMOR: limitrocidad organizacional.

LIMDE: limitrocidad departamental.

MIEMEX: proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquella o que no desempeñan ningún trabajo remunerado.

PROPABAN: propensión al abandono.

Denominación de los factores de conflicto de rol

F1CF: conflicto inter-emisores.

F2CF: conflicto persona-rol.

F3CF: conflicto medios-fines (sobrecarga).

F4CF: conflicto inter-emisores y medios-fines.

F5CF: conflicto por emisores enfrentados y falta de autoridad.

Denominación de los factores de ambigüedad de rol

F1AM: ambigüedad relativa al puesto de trabajo.

F2AM: ambigüedad relativa a las consecuencias.

F3AM: ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol.

F4AM: ambigüedad relativa a las expectativas del conjunto de rol.

F5AM: ambigüedad relativa a los objetivos y derechos.

Denominación de los factores de satisfacción laboral

F1S: satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo

F2S: satisfacción con el ambiente físico de trabajo

F3S: satisfacción intrínseca al trabajo

F4S: satisfacción con la participación

F5S: satisfacción con el salario y los acuerdos laborales

Capítulo 6.

A continuación vamos a comentar las relaciones que han resultado estadísticamente significativas.

El nivel jerárquico de la persona focal presenta una influencia positiva y significativa sobre el conflicto inter-emisores (F1CF), el conflicto medios-fines (sobrecarga) (F3CF), y el factor IV de conflicto, que es un híbrido de los anteriormente mencionados. Estas influencias pueden ser explicadas a partir de los argumentos que se propusieron en el Capítulo 4, cuando reflexionábamos acerca de las correlaciones significativas halladas entre las mismas variables. Cabe pensar que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de la persona focal, mayores posibilidades existan de que tenga a su cargo subordinados procedentes de áreas o departamentos distintos, que en ocasiones mantendrán intereses particulares contrapuestos, y que por ello, emitirán sobre la persona focal expectativas contradictorias. Además, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, más cerca se halla ésta de los núcleos de poder de la organización, y es más probable que con cierta frecuencia se vea implicada o atrapada en las luchas por el control de la organización que protagonizan los grupos de poder, exponiéndose así a las demandas e intereses contrapuestos de tales grupos. Todo ello puede contribuir a explicar la incidencia que el nivel jerárquico tiene sobre el conflicto inter-emisores percibido. Por otra parte, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, suele estar más cargado de responsabilidades importantes, y en mayor medida suele exigir un compromiso organizacional mayor de la persona que lo ocupa. Estas consideraciones pueden ayudarnos a comprender el impacto que el nivel jerárquico tiene sobre el conflicto medios-fines (sobrecarga). Por último, la influencia que el nivel jerárquico presenta sobre el factor IV, que como comentamos anteriormente contiene items referidos al conflicto inter-emisores y al conflicto medios-fines y sobrecarga de rol, puede explicarse aludiendo a los argumentos expuestos en este mismo párrafo para justificar las influencias sobre los factores I y III.

Capítulo 6.

El tamaño del conjunto de rol también incide positiva y significativamente sobre el conflicto inter-emisores (F1CF) y el conflicto medios-fines (sobrecarga) (F3CF). Estas influencias pueden explicarse refiriéndonos a los argumentos con los que justificamos la relación entre conflicto de rol y tamaño del conjunto de rol en una de nuestras hipótesis de trabajo. Cabe pensar que cuanto mayor sea el número de emisores que envían expectativas a la persona focal habrá una mayor probabilidad de que las expectativas enviadas sean contradictorias entre sí, pues será más probable que los emisores sean más variados y que mantengan intereses y demandas contradictorias entre sí. Es decir, es probable que con el incremento del tamaño del conjunto de rol aumenten las situaciones objetivas de conflicto de rol inter-emisores, y, consecuentemente, los niveles percibidos de conflicto de rol inter-emisores. Por otra parte, cuanto mayor sea el número de emisores de rol más demandas y expectativas recibirá la persona focal, contribuyendo ello a crear condiciones objetivas de sobrecarga de rol, y, consecuentemente, a que la persona focal perciba en su ambiente niveles más elevados de sobrecarga.

Tres de los cinco nexos causales que fueron incluidos en el modelo a partir del examen de las correlaciones simples obtenidas son estadísticamente significativos. El primero alude a la incidencia negativa que el 'poder de la persona focal sobre su conjunto de rol' tiene sobre el conflicto medios-fines (sobrecarga) (F3CF). Ello parece confirmar la hipótesis de Jackson (1983), sugiriendo que la persona focal puede utilizar su poder sobre sus emisores de rol para que éstos no le envíen demasiadas expectativas que provoquen una sobrecarga de trabajo, y para conseguir de ellos los recursos y medios suficientes para desempeñar su rol. El segundo hace referencia a la influencia negativa que la limitroicidad organizacional tiene sobre la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (F3AM). Este resultado parece apoyar la hipótesis que formulan Fisher y Gitelson (1983) al respecto, según la cual los

Capítulo 6.

individuos que ocupan roles organizacionalmente limítrofes serían objeto de una gran frecuencia de envío de expectativas -y, consecuentemente, percibirían niveles bajos de ambigüedad de rol-, ya que tanto los miembros extraorganizacionales de su conjunto de rol como los intraorganizacionales tendrían mucho interés en que tales individuos fueran claramente conscientes de sus deseos y expectativas. Como señalamos en el Capítulo 4, en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias, un medio relevante para clarificar las expectativas de rol de los individuos que desempeñan roles organizacionalmente limítrofes parece ser la comunicación clara y frecuente de las valoraciones asociadas a la conducta de rol de la persona focal. El tercer nexo causal al que nos referíamos al principio de este párrafo alude a la influencia negativa que la limitroicidad departamental tiene sobre la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM). Este resultado también puede interpretarse en el marco de la hipótesis de Fisher y Gitelson (1983): las personas que desempeñan tareas de representación, nexos y coordinación entre departamentos de la organización a la que pertenecen son objeto de envíos frecuentes de expectativas referidas a sus objetivos y sus derechos, pues éste parece ser un medio adecuado para garantizar que lo que los emisores de la persona focal esperan de ésta será percibido por ella.

En lo que se refiere a las influencias significativas que se aprecian sobre los distintos factores de satisfacción, se observa que el conflicto persona-rol (F2CF) y la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos laborales (F5AM) inciden negativamente sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S). El conflicto persona-rol se caracteriza porque la persona focal percibe que sus auto-expectativas son incompatibles con aquéllas que emiten sus emisores a fin de definir su rol. Este enfrentamiento entre expectativas podría derivar en actitudes negativas hacia los emisores, entre los que el supervisor es un elemento importante. Asimismo, cabe pensar que mantener expectativas distintas a las de sus emisores -sobre todo, distintas a las de aquéllos que ocupan una

Capítulo 6.

posición jerárquica superior- acerca del rol que debe desempeñar, puede depararle a la persona focal serios problemas a la hora de desarrollar su carrera dentro de su organización. Estos argumentos pueden ayudarnos a comprender la incidencia negativa que el conflicto persona-rol muestra sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo.

La influencia negativa de la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM) sobre el mencionado tipo de satisfacción podría explicarse del siguiente modo: cuando la persona focal percibe ambigüedad referente a los objetivos de su trabajo y sus derechos, podría atribuirlo a que su supervisor no le ha informado al respecto como esperaba. Ello explicaría que la persona focal se sintiera insatisfecha respecto a cómo su supervisor desempeña sus funciones. Por otra parte, esa falta de información puede percibirse como una falta de apoyo a la formación de la persona focal que merma sus posibilidades de promoción.

Tres variables presentan efectos significativos sobre la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S): el nivel jerárquico de la persona focal, la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos laborales (F5AM), y el conflicto persona-rol (F2CF). A medida que incrementa el nivel jerárquico de la posición que ocupa una persona focal, ésta dispone de mayor autonomía para desempeñar su rol de la manera que a ella le gusta hacerlo o cree que es más conveniente, en otras palabras, el rol está en mayor medida sujeto a la auto-definición de la persona focal. Esto puede explicar que el nivel jerárquico incida positivamente en la satisfacción intrínseca al trabajo. Por otra parte, la influencia negativa que la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos presenta sobre la satisfacción intrínseca al trabajo puede explicarse arguyendo que cuando la persona focal dispone de escasa y/o ambigua información sobre los objetivos de su trabajo -aspecto importante para definir el sentido del mismo- y de sus derechos como empleado, puede pensar que desempeña un puesto de trabajo falto de definición y carente de

Capítulo 6.

una finalidad aparente, lo cual puede provocar una actitud negativa de insatisfacción hacia el mismo. Por último, en cuanto a la influencia negativa que el conflicto persona-rol presenta sobre la satisfacción intrínseca al trabajo puede decirse que la existencia de un enfrentamiento entre la forma y el contenido actual del rol de la persona focal y los que ésta le daría puede generar una actitud negativa de insatisfacción respecto al contenido del rol a desempeñar.

El nivel jerárquico de la persona focal, la limitroicidad departamental, la ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol (F2AM), la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (F3AM), y el conflicto persona-rol (F2CF) inciden significativamente sobre la satisfacción con la participación (F4S). Como cabía esperar, el nivel jerárquico presenta una influencia positiva, ya que a mayor nivel jerárquico la persona focal dispone de mayor autonomía para decidir aspectos relativos a su trabajo -aspecto incluido en esta dimensión de satisfacción-, y de mayor capacidad para participar en la toma de decisiones en el seno del grupos o secciones que pueda dirigir, o de los que es un miembro relevante.

La influencia de la variable limitroicidad departamental sobre la satisfacción con la participación parece ofrecer cierto apoyo empírico al argumento que apuntamos en el Capítulo 5 para explicar el impacto de la limitroicidad departamental sobre la satisfacción laboral. Allí hipotetizamos que cuanto más departamentalmente limítrofe sea el rol que desempeña una persona focal más amplia será su red de contactos y relaciones con personas de otros departamentos, lo cual le puede reportar conocimientos adicionales sobre su organización, y lo que es más relevante en este caso, la posibilidad de participar y colaborar con esas personas en diferentes áreas de trabajo. La influencia constatada de la variable limitroicidad departamental sobre la satisfacción con la participación sugiere que las personas que desempeñan roles

Capítulo 6.

departamentalmente limítrofes perciben una mayor congruencia entre los niveles de participación en el trabajo que disfrutan y los niveles deseables para ellas.

La ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol presenta, sorprendentemente, un efecto positivo sobre la satisfacción con la participación. Ello podría sugerir que cuando existe incertidumbre acerca de las consecuencias que conllevará el desempeño del rol, más positivamente se percibe y valora la participación y la autonomía como medios para lograr los resultados deseados en esas condiciones de incertidumbre. Complementariamente, la influencia negativa que la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol tiene sobre la satisfacción con la participación sugiere que para las personas focales de nuestra muestra no resulta grato desconocer las valoraciones de sus emisores acerca de su desempeño autónomo y participativo. Parece ser que para que la autonomía y la participación sean valoradas positivamente deben ir acompañadas de valoraciones sobre su eficacia. Por último, la existencia de conflicto persona-rol puede indicar que la persona focal no está de acuerdo con los niveles de autonomía, responsabilidad, y participación en la toma de decisiones que afectan a su trabajo, que su rol le proporciona. Estas discrepancias pueden generar insatisfacción respecto a la autonomía y la participación que le ofrece la organización, lo cual puede contribuir a explicar la influencia negativa que el conflicto persona-rol presenta sobre la satisfacción con la participación.

El nivel jerárquico de la persona focal y la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM) presentan influencias significativas sobre la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales (F5S). La incidencia positiva del nivel jerárquico puede comprenderse considerando que cuanto mayor es el nivel jerárquico mayor es el salario que se percibe, siendo éste un aspecto importante que contribuye a la satisfacción laboral. Además hay

Capítulo 6.

que constatar que a medida que ascendemos en la estructura jerárquica menos frecuentes suelen ser-o al menos reportados- los conflictos en el marco de las negociaciones laborales, que sí suelen ser más problemáticas en la base de la organización. Todo ello puede contribuir a explicar la influencia positiva que el nivel jerárquico presenta sobre la satisfacción con el sueldo, el grado en que la empresa cumple los acuerdos laborales, y la forma en que se da la negociación con la empresa.

La influencia negativa que la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos muestra sobre la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales puede explicarse a partir de dos argumentos complementarios. En primer lugar, la información acerca de los objetivos y fines del trabajo que realiza una persona focal -cuáles son, su relevancia y sentido en el marco de la organización, etc.- constituye un elemento muy importante a la hora de valorar la compensación económica que recibe por el trabajo que realiza. La incertidumbre acerca de los objetivos de su trabajo podría generar una actitud negativa hacia el salario recibido, ya que en esas condiciones, la persona focal no dispondría de la información y criterios necesarios para valorarlo adecuadamente. En segundo lugar, la información sobre los derechos de los empleados, y los fines, planes y política de la organización -aspectos incluidos en el factor de ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM)- constituyen una base sobre la que conviene que se asienten y desarrollen las negociaciones y acuerdos laborales. Si la primera faltara o fuese insuficiente y/o confusa, los empleados dispondrían de unas bases objetivas insuficientes para defender sus posiciones en las negociaciones, ya que carecerían del marco de referencia adecuado. Estas carencias podrían generar una actitud negativa de desconfianza respecto a las negociaciones y acuerdos laborales que pudiera manifestarse en insatisfacción con estos aspectos que de manera diversa influyen en su trabajo.

Capítulo 6.

Por último, aparte de la ya comentada influencia positiva que la proporción de miembros del conjunto de rol externos* tiene sobre la propensión al abandono (ver Capítulo 5), sólo dos variables han presentado efectos significativos sobre esta variable: la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de promoción (F1S) y la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), siendo en ambos casos de sentido negativo. Si la persona focal se siente insatisfecha con la supervisión que recibe y con las oportunidades de promoción que le ofrece su actual puesto de trabajo y su organización, es razonable pensar que sea proclive a abandonarlos con el propósito de evitar contextos de interacción y perspectivas de desarrollo que evalúa negativamente, y de encontrar un puesto de trabajo que presente condiciones más favorables. La influencia negativa que la satisfacción intrínseca al trabajo tiene sobre la propensión al abandono puede explicarse señalando que si a la persona focal el trabajo mismo que desempeña le resulta insatisfactorio, no permitiéndole desarrollar sus habilidades y realizar tareas que le gustan -esto es, no le resulta reforzante- será proclive a abandonarlo por otro que le permita crecer profesionalmente y cuya realización le resulte gratificante.

A juzgar por los resultados obtenidos, y concretamente, considerando las consecuencias asociadas a cada uno de los tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos, puede afirmarse que en nuestra muestra de estudio el conflicto persona-rol (F2CF) y la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos laborales (F5AM) aparecen como los más disfuncionales. Como se recordará, esta misma conclusión se extrajo a partir del análisis correlacional realizado en el Capítulo 4. Se observa además que el conflicto persona-rol es el único factor de conflicto de rol que presenta influencias significativas sobre los factores de satisfacción laboral. Ello pone de manifiesto la relevancia que, al menos en nuestra muestra, adquieren las discrepancias entre las expectativas de la persona focal acerca de su rol y la configuración con que éste se le presenta. No hay que olvidar que en este tipo de conflicto el papel

Capítulo 6.

de la persona focal no se reduce a recibir expectativas incompatibles de otros, sino que se ve directamente implicada en la confrontación, pues son sus propias expectativas acerca de su rol las que chocan con las expectativas de sus emisores. Quizás esta implicación directa de la persona focal en este tipo de conflicto pueda contribuir a explicar por qué aparece como el más disfuncional entre los tipos de conflicto de rol considerados.

Los resultados obtenidos por otros investigadores que utilizaron técnicas de regresión múltiple para constatar la influencia que presentan distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol sobre diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, coinciden en buena parte con los nuestros. Así, Meliá et al. (1987c) constataron en una muestra transocupacional que el único factor de conflicto que presentaba influencias negativas significativas era el de conflicto persona-rol. Estos mismos autores observaron que el factor de ambigüedad que presentaba mayor número de influencias negativas significativas era el de ambigüedad relativa a los objetivos y política general de la organización, aspectos incluidos en nuestro factor de ambigüedad relativa a los objetivos y derechos laborales. Luque (1988) también halló en una muestra de profesionales de organizaciones socio-educativas que el factor de conflicto persona-rol era, entre los factores de conflicto definidos, el que presentaba una mayor número de influencias significativas disfuncionales. En el estudio que realizó Zurriaga (1987) con una muestra de enfermeras de organizaciones hospitalarias, fue el factor de conflicto persona-rol relativo a las tareas el que apareció como más disfuncional. Sin embargo, en los dos últimos estudios citados, entre los factores de ambigüedad de rol definidos fue el de ambigüedad relativa a las tareas del puesto de trabajo el que presentó un mayor número de influencias significativas negativas. En conjunto, todos estos resultados sugieren que el conflicto persona-rol, la ambigüedad relativa a los objetivos del trabajo y de la organización, y la ambigüedad relativa a las tareas del puesto de trabajo, se muestran, a través de cuatro muestras ocupacionales

Capítulo 6.

diferentes, como los más disfuncionales a juzgar por sus influencias negativas sobre distintas dimensiones de la satisfacción laboral.

Hasta el momento nos hemos ocupado de analizar las relaciones que han resultado estadísticamente significativas. Sin embargo, creemos que es conveniente realizar un breve comentario sobre algunas relaciones incluídas en el modelo de la figura 6.1. que no han resultado significativas. En primer lugar, cabe señalar que ni el nivel jerárquico de la persona focal ni el tamaño de su conjunto de rol son antecedentes significativos del conflicto persona-rol (F2CF). Ello puede deberse a que este tipo de conflicto depende en buena medida de las expectativas de la propia persona focal, que a su vez pueden estar influídas por diversas variables personales - experiencia laboral, formación, aspiraciones sobre la carrera profesional, etc.-, siendo menos relevantes los factores estructurales considerados. Asimismo, podría pensarse que cuanto mayor fuera el poder de la persona focal sobre su conjunto de rol menor sería el conflicto persona-rol que ésta percibiría, pues podría usar su poder para que sus emisores modificaran sus expectativas de manera que dejaran de ser incompatibles con las suyas. Sin embargo, la correlación obtenida entre las dos variables (-.027) indica una falta de relación entre ellas que no ofrece respaldo a la hipótesis anterior.

En segundo lugar, se constata que el conflicto de rol inter-emisores (F1CF) no presenta ninguna influencia significativa sobre las dimensiones de satisfacción consideradas. Sin embargo, Zurriaga (1987) halló que este tipo de conflicto incidía significativamente sobre la satisfacción con la supervisión. Algunas de las situaciones que pueden contribuir a generar este tipo de conflicto son aquéllas en las que diferentes superiores ordenan cosas distintas a la persona focal, o aquéllas en las que lo que esperan de ella superiores y subordinados son cosas incompatibles. En ambas situaciones participa el supervisor, de manera que esta contribución en la generación del conflicto puede depararle una actitud negativa de insatisfacción por parte de la persona focal. ¿Qué argumentos

Capítulo 6.

pueden explicar que el conflicto inter-emisores influya sobre la satisfacción con la supervisión en una muestra de enfermeras, y no lo haga en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias? Podemos pensar que en los conflictos inter-emisores que perciban las enfermeras estarán implicados en mayor medida sus supervisores, ya que estas profesionales suelen ser objeto de una doble supervisión: la del médico y la de la supervisora de enfermería, que en determinadas situaciones pueden demandar cosas incompatibles. En las organizaciones bancarias este tipo de supervisión dual no es frecuente, concretándose la supervisión en una sólo persona.

El factor de conflicto medios-fines (sobrecarga) (F3CF) tampoco presenta en nuestra muestra ninguna influencia significativa sobre las dimensiones de satisfacción laboral. Luque (1988) halló una influencia significativa de este factor sobre la satisfacción con la supervisión. Cabe pensar que si la persona focal cree que su supervisor contribuye a crear condiciones objetivas de sobrecarga de rol, dándole mucho trabajo sin facilitarle los medios y recursos necesarios para realizarlo, aquélla generará una actitud negativa de insatisfacción ante quien considera responsable de su experiencia de estrés. En nuestra muestra el conflicto medios-fines (sobrecarga) no influye significativamente sobre la satisfacción con la supervisión, lo que sugiere que este tipo de conflicto no es percibido como asociado a la supervisión.

Tanto en el estudio de Zurriaga (1987) como en el de Luque (1988), se constató que la ambigüedad de rol relativa a las tareas del puesto de trabajo presentaba una influencia significativa sobre la satisfacción con la supervisión y la satisfacción intrínseca al trabajo. Estas influencias pueden explicarse señalando que, en primer lugar, la persona focal puede esperar que su supervisor contribuya a definir y clarificar las tareas que debe desempeñar, de manera que si percibe ambigüedad al respecto puede atribuirlo a que el supervisor no ha desempeñado sus funciones

Capítulo 6.

adecuadamente, generando una actitud de insatisfacción ante el mismo. En segundo lugar, las tareas concretas son una parte importante del trabajo que se realiza, si la persona focal percibe ambigüedad, confusión, falta de claridad en la definición de las tareas, es posible que el desempeño de ese trabajo deje de ser intrínsecamente (en sí mismo) satisfactorio. En nuestra muestra, sin embargo, no hemos hallado una influencia significativa de la ambigüedad relativa al puesto de trabajo sobre la satisfacción con la supervisión. Ello puede indicar que las personas de nuestra muestra no perciben una vinculación entre este tipo de ambigüedad y las funciones del supervisor, y que no esperan que sea el supervisor quien la resuelva. Tampoco hemos encontrado una influencia significativa del mencionado factor de ambigüedad sobre la satisfacción intrínseca al trabajo. Ello pudiera deberse a que las personas de nuestra muestra tuvieran la suficiente discrecionalidad para clarificar los aspectos ambiguos de su puesto de trabajo, impidiendo así que la ambigüedad inicialmente percibida llevara a que su trabajo dejara de ser intrínsecamente satisfactorio.

En los párrafos anteriores hemos intentado explicar algunos de los resultados obtenidos por nosotros y por otros investigadores. El estado actual de la investigación sobre los antecedentes y efectos de los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol nos limita a avanzar ciertas hipótesis explicativas que deberían ser contrastadas en futuros estudios a realizar.

Siguiendo las fases de nuestro análisis exploratorio, a continuación vamos a eliminar del modelo propuesto los nexos no significativos, así como las variables que no reciben ninguna influencia significativa ni inciden significativamente sobre otras variables. Tras realizar esta operación obtenemos el modelo que se representa en la figura 6.2.

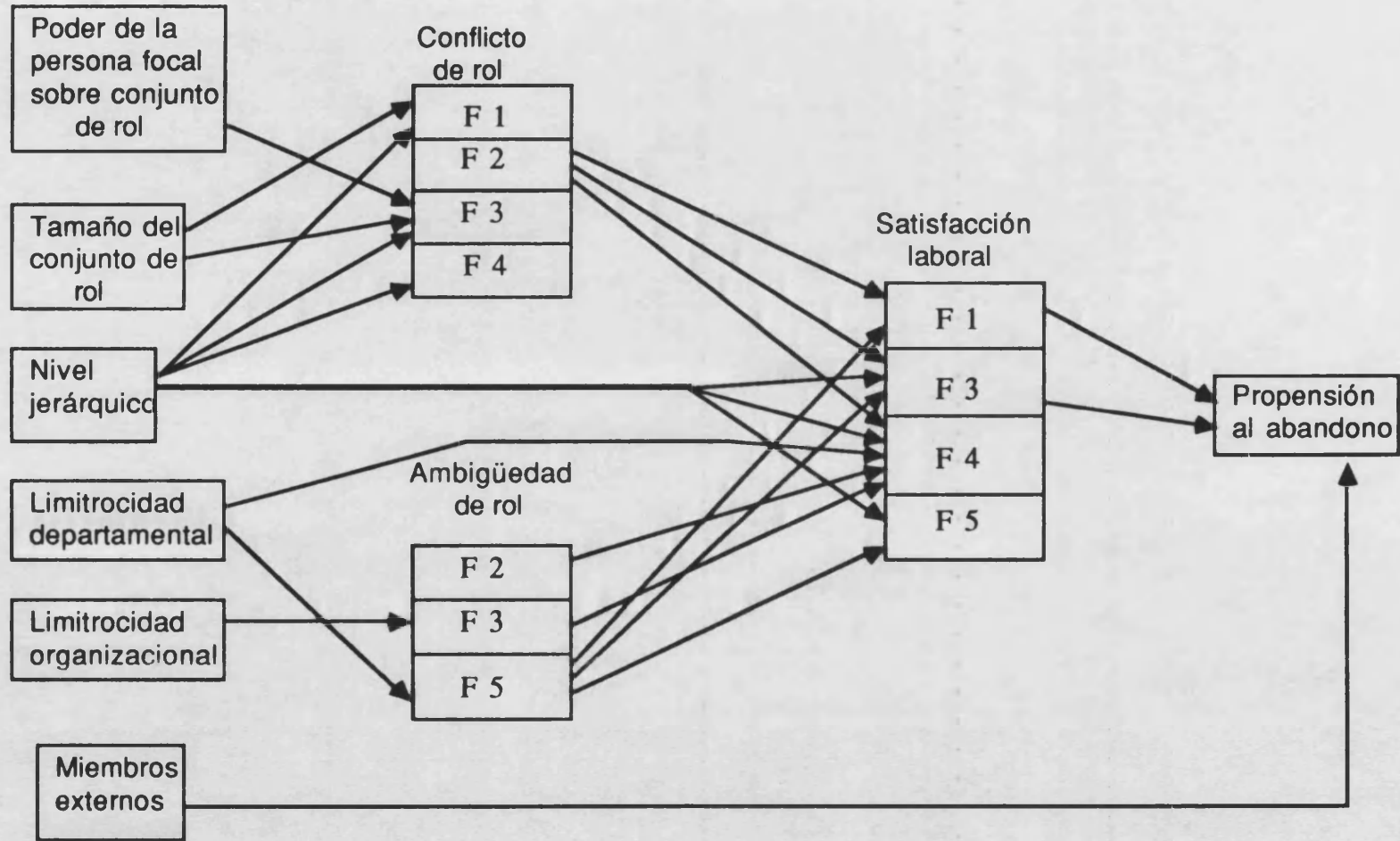


Figura 6.2. Modelo causal tras eliminar los nexos no significativos y las variables que no reciben ni tienen influencias significativas.

Capítulo 6.

Una vez definido el modelo revisado, hay que volver a estimar los coeficientes implicados. Los valores estimados para tales coeficientes aparecen en la tabla 6.2. Como puede apreciarse, casi todos los coeficientes resultan estadísticamente significativos. La única excepción alude a la influencia de la ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol (F2AM) sobre la satisfacción con la participación (F4S) ($\beta=0.160$, $p=0.079$). Sin embargo, hay que recordar que cuando estimamos los coeficientes implicados en el modelo inicial sí que apareció como significativa, y por ello se mantuvo en el modelo revisado que ahora comentamos.

Una posible explicación de estos resultados apunta hacia la ocurrencia de efectos de supresión entre algunas variables. Según Cohen y Cohen (1983), en el fenómeno de la supresión la relación entre una variable dependiente (Y) y un predictor (X_1) puede ser ocultada, suprimida o atenuada por una variable supresora (X_2) que no correlaciona con Y pero sí con X_1 . La inclusión de la variable supresora en la ecuación de regresión incrementa la relación entre X_1 e Y a través del coeficiente de regresión parcial ($B_{Y1.2}$) que estima el impacto de X_1 sobre Y controlando la influencia de X_2 (Cohen y Cohen, 1983).

La influencia de la ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol (F2AM) sobre la satisfacción con la participación (F4S) resultó significativa cuando estimamos los nexos causales implicados en el modelo inicial. En ese momento, la ecuación de regresión que permitía estimar la mencionada influencia incluía como predictores más variables que la ecuación de regresión que permite estimar esa influencia en el modelo revisado (ver tabla 6.1 y tabla 6.2). Es posible que en este último caso variables no incluidas en la ecuación de regresión y relacionadas con la ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol (F2AM) pero no con la citada dimensión de satisfacción atenúen la relación que existe entre las dos variables. Cuando las supuestas variables supresoras son incluidas en la ecuación de regresión -

Capítulo 6.

como ocurre en la estimación del efecto en el modelo inicial- la relación entre la ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol (F2AM) y la satisfacción con la participación (F4S) se incrementa hasta alcanzar niveles de significación estadística, pues el coeficiente de regresión correspondiente controla el efecto de tales variables.

Tabla 6.2. Coeficientes path implicados en el modelo revisado 1 (figura 6.2).

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE PREDICTORA	COEFICIENTE DE REGRESION	t	p (2 colas)
F1CF	NJERPF	0.309	3.387	0.001
	TAMAÑO	0.188	2.060	0.042
F3CF	NJERPF	0.319	3.520	0.001
	TAMAÑO	0.216	2.411	0.018
	PODERPF	-0.186	-2.114	0.037
F4CF	NJERPF	0.352	3.976	0.000
F3AM	LIMOR	-0.213	-2.704	0.020
F5AM	LIMDE	-0.239	-2.704	0.008
F1S	F5AM	-0.461	-5.922	0.000
	F2CF	-0.213	-2.738	0.007
F3S	NJERPF	0.246	3.122	0.002
	F5AM	-0.298	-3.643	0.000
	F2CF	-0.244	-2.982	0.003
F4S	F2CF	-0.309	-3.720	0.000
	F2AM	0.160	1.771	0.079
	F3AM	-0.287	-3.266	0.001
	NJERPF	0.287	3.463	0.001
	LIMDE	0.231	2.791	0.006
F5S	NJERPF	0.213	2.565	0.012
	F5AM	-0.333	-4.021	0.000
PROPABAN	F1S	-0.207	-2.317	0.022
	F3S	-0.363	-4.051	0.000
	MIEMEX	0.248	3.290	0.001

Capítulo 6.

Si bien este argumento podría contribuir a explicar estos resultados, siguiendo el proceso de trabajo que proponen Hendrix et al. (1985) vamos a proceder a eliminar el único nexo causal que no ha resultado estadísticamente significativo. También suprimiremos las variables que tras esta operación no jueguen papel alguno en el mismo, esto es, aquéllas que no reciban ni tengan influencias relevantes. Esta operación da como resultado el modelo que se representa en la figura 6.3 (modelo revisado-2). Debido a la eliminación de la hipotética influencia de la ambigüedad relativa a las consecuencias del desempeño del rol (F2AM) sobre la satisfacción con la participación (F4S), la primera variable no recibe ni tiene ninguna influencia, por lo que ha sido eliminada del modelo.

La estimación de la mayor parte de los coeficientes implicados en este modelo revisado-2 requiere la resolución de ecuaciones de regresión idénticas a las que se resolvieron para estimar los coeficientes implicados en el modelo revisado-1. Ello implica que no es necesario volver a estimar tales coeficientes. Los únicos coeficientes que deben estimarse de nuevo son los que aparecen en la tabla 6.3.

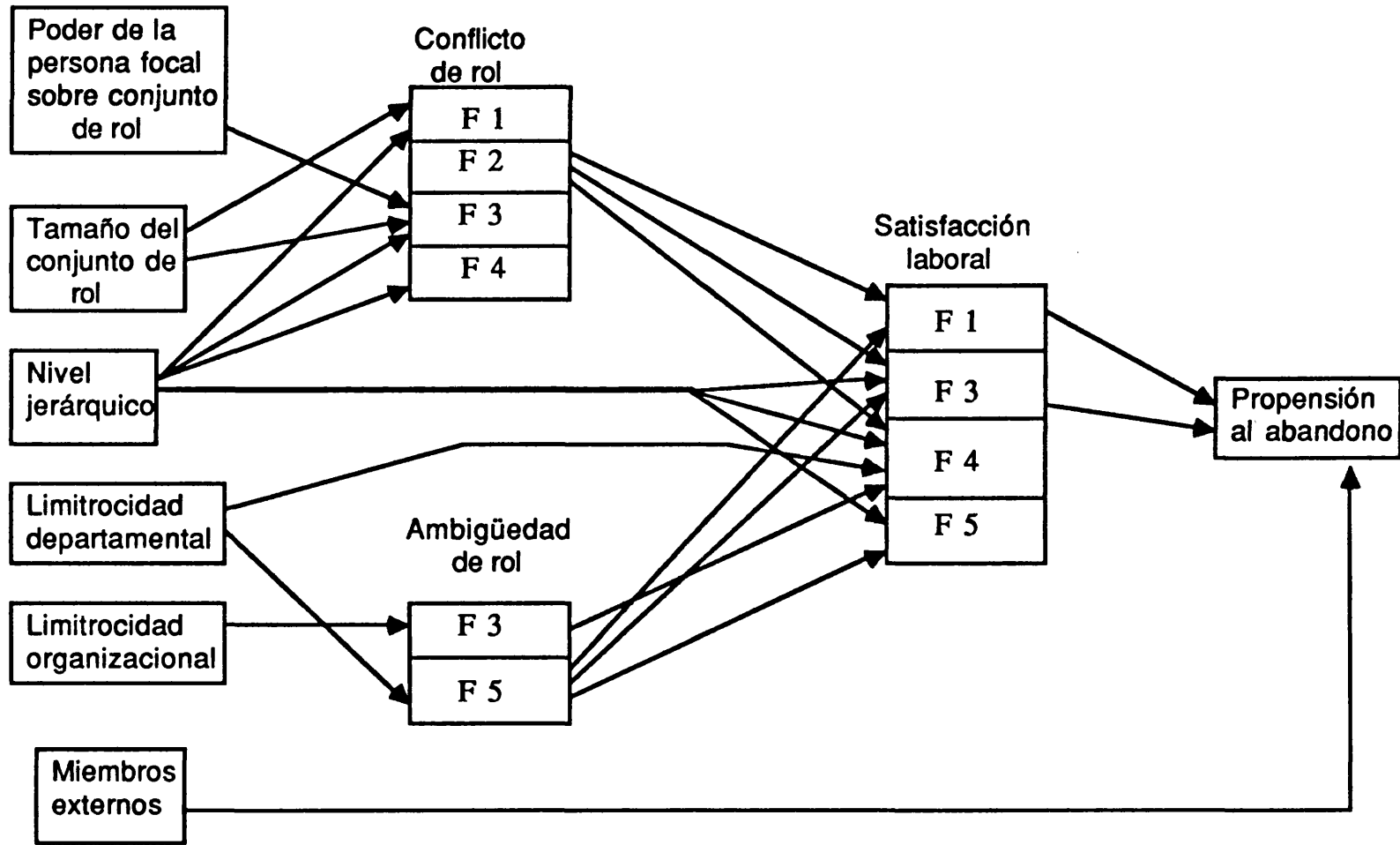


Figura 6.3. Modelo causal tras eliminar del modelo de la figura 6.2 los nexos no significativos y las variables que no reciben ni tienen influencias significativas.



Capítulo 6.

Tabla 6.3. Coeficientes path implicados modelo revisado 2 (figura 6.3). (Sólo se presentan los coeficientes que deben ser estimados de nuevo por cambios en la ecuación de regresión correspondiente. Los restantes coeficientes contenidos en el modelo aparecen en la tabla 6.2).

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE PREDICTORA	COEFICIENTE DE REGRESION	t	p (2 colas)
F4S	F2CF	-0.278	-3.420	0.001
	F3AM	-0.242	-2.987	0.003
	NJERPF	0.299	3.612	0.000
	LIMDE	0.240	2.895	0.005

Los resultados obtenidos indican que todos los coeficientes implicados en el modelo revisado 2 son estadísticamente significativos. Todos ellos ya fueron comentados cuando analizamos los resultados obtenidos en relación al modelo inicial que se presentó al comienzo de este Capítulo. Con la perspectiva que ofrecen los resultados obtenidos, podemos detectar en el modelo revisado-2 una serie de efectos indirectos. Así, el conflicto personal (F2CF) y la ambigüedad relativa a los objetivos y los derechos (F5AM) presentan, cada uno de ellos, dos efectos indirectos de signo positivo sobre la propensión al abandono: uno a través de la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), y otro a través de la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S). Mediado por esta misma variable, el nivel jerárquico de la persona focal tiene un efecto indirecto negativo sobre la propensión al abandono. Otras dos variables presentan efectos indirectos: la limitroicidad organizacional y la limitroicidad departamental. La primera de ellas presenta efectos indirectos de signo positivo sobre la satisfacción con la participación (F4S), mediados por la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (F3AM). La limitroicidad departamental presenta dos tipos distintos de efectos indirectos: en primer lugar, tiene efectos indirectos de sentido positivo sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), y la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales

Capítulo 6.

(F5S), mediados todos ellos por la ambigüedad relativa a los objetivos y los derechos (F5AM); en segundo lugar, tiene dos efectos indirectos de sentido negativo sobre la propensión al abandono: uno mediado por la última variable mencionada (F5AM) y la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), y otro mediado por aquella y la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S).

Tras conocer el conjunto de efectos implicados en el modelo revisado-2, y siguiendo las fases propuestas por Hendrix et al. (1985), vamos a proceder a evaluar la bondad de ajuste del mencionado modelo.

Como hicimos en el Capítulo 5 al evaluar los modelos que allí se definieron, hemos desarrollado los tests de bondad de ajuste propuestos por Kim y Kohout (1975) y por Specht (1975), ya que algunos autores han señalado que es conveniente que esta evaluación se base en criterios diversos (Bentler y Bonett, 1980). Los resultados que deparan ambos tests ($L=0.43$, g.l.=75, $p > 0.05$, y $W=40.87$, g.l.=75, $p > 0.05$) indican que el modelo revisado-2 presenta un buen ajuste a los datos observados. A fin de interpretar correctamente estos resultados, vuelven a ser pertinentes las consideraciones metodológicas que realizamos al final del Capítulo 5.

6.4. RESUMEN Y CONCLUSIONES.

En el presente Capítulo, hemos presentado y contrastado empíricamente un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias de los distintos tipos de conflicto de rol y ambigüedad de rol definidos. La definición del modelo se ha basado fundamentalmente en los resultados presentados en Capítulos anteriores. Su contrastación empírica se ha realizado a través de un "path-analysis" exploratorio.

El modelo causal revisado-2 resultante del proceso de trabajo desarrollado (ver figura 6.3) presenta un buen ajuste a los datos

Capítulo 6.

observados. Todos los coeficientes que estiman las relaciones causales que incluye son estadísticamente significativos.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que sólo tres de los cinco factores de conflicto considerados reciben influencias significativas. Ello permite hacer las siguientes predicciones referidas a nuestra muestra de estudio:

- cuanto mayor sea el nivel jerárquico de las personas focales mayores serán los niveles percibidos de conflicto inter-emisores y de conflicto medios-fines (sobrecarga)
- incrementos en el tamaño de los conjunto de rol producirán aumentos en los niveles percibidos de conflicto inter-emisores y de conflicto medios-fines (sobrecarga); y
- aumentos en el poder que la persona focal tiene sobre su conjunto de rol conllevarán decrementos en el conflicto medios-fines (sobrecarga) percibido por aquélla.

En lo referido a los antecedentes de los factores de ambigüedad, se recordará que en el modelo propuesto únicamente se hipotetizaba que la limitroicidad organizacional presentaba una influencia negativa sobre la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (F3AM), y que la limitroicidad departamental mantenía una influencia negativa sobre la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM). Ambos nexos causales han resultado estadísticamente significativos. Ello permite pronosticar que:

- cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol que trabajan en otras organizaciones distintas a la de la persona focal pero que mantienen relaciones con la suya -esto es, cuanto más organizacionalmente limítrofe sea el rol a desempeñar-, menor será la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol que perciba; y

Capítulo 6.

- cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol que pertenecen a la misma organización que la persona focal pero que trabajan en otros departamentos -es decir, cuanto más departamentalmente limítrofe sea el rol a desempeñar-, menor será la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos laborales que la persona focal perciba.

Centrándonos en las consecuencias de los factores de conflicto, se observa que tan sólo el conflicto persona-rol (F2CF) presenta influencias significativas sobre algunos de los tipos de satisfacción definidos, siendo todas ellas de sentido negativo. Estos resultados permiten predecir que cuanto mayor sea el conflicto persona-rol que perciba la persona focal menor será la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), y la satisfacción con la participación (F4S).

En lo relativo a las consecuencias de los factores de ambigüedad de rol, el modelo revisado pone de relieve que la ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol (F3AM) incide negativamente sobre la satisfacción con la participación (F4S), y que la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM) influye negativamente sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), y la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales (F5S). Estos resultados permiten pronosticar que:

- incrementos en los niveles percibidos de ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol conllevarán decrementos en la satisfacción con la participación; y
- aumentos en la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos percibida por la persona focal producirá decrementos en la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de

Capítulo 6.

desarrollo, la satisfacción intrínseca al trabajo, y la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales.

Conjuntamente, todos estos resultados muestran que, en nuestra muestra de estudio, el conflicto persona-rol y la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos son los tipos específicos de estrés de rol más disfuncionales, a juzgar por las consecuencias que pueden llevar asociadas.

El modelo revisado-2 también recoge los efectos del nivel jerárquico de la persona focal sobre distintas dimensiones de la satisfacción. Los resultados obtenidos permiten afirmar que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de los puestos que ocupan las personas focales, mayores serán los niveles de satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), satisfacción con la participación (F4S), y satisfacción con el salario y los acuerdos laborales (F5S), que experimentarán.

Asimismo, y en relación al impacto de las diversas dimensiones de satisfacción sobre la propensión al abandono, se ha constatado que sólo la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), y la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S) presentan una influencia significativa sobre la mencionada variable, siendo en ambos casos de sentido negativo. Ello permite pronosticar que incrementos en las citadas dimensiones de satisfacción reducirán la propensión de las personas focales a abandonar su trabajo y su organización.

Trabajos que ofrezcan un panorama detallado de los antecedentes y consecuencias de los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos pueden contribuir enormemente a precisar las secuencias causales implicadas en los procesos de estrés de rol y las estrategias de intervención dirigidas a reducir un tipo específico de estrés de rol y/o a incrementar una dimensión concreta de satisfacción laboral. Si bien el estudio presentado en

Capítulo 6.

este Capítulo es de carácter exploratorio, sus implicaciones prácticas pueden ser, a nuestro juicio, relevantes, por lo que recibirán una atención especial en el Capítulo final de este trabajo, en el que además se recogen los resultados y conclusiones más relevantes.

Capítulo 6.

APENDICE

Capítulo 6.

ANALISIS DE REGRESION IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS EFECTOS INCLUIDOS EN EL MODELO CAUSAL INICIAL ACERCA DE LOS ANTECEDENTES Y CONSECUENCIAS DE LOS TIPOS DE CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL.

17 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F1CF N: 109 MULTIPLE R: .394 SQUARED MULTIPLE R: .155
ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .139 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.488

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.335	0.122	0.000	1.0000000	10.988	0.000
NJERPF	0.145	0.043	0.309	.9559611	3.387	0.001
TAMAÑO	0.029	0.014	0.188	.9559611	2.060	0.042

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	4.644	2	2.322	9.752	0.000
RESIDUAL	25.242	106	0.238		

3 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F2CF N: 123 MULTIPLE R: .115 SQUARED MULTIPLE R: .013
ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .000 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.620

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.027	0.146	0.000	1.0000000	13.884	0.000
NJERPF	-0.010	0.051	-0.019	.9699361	-0.201	0.841
TAMAÑO	0.020	0.016	0.117	.9699361	1.269	0.207

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	0.620	2	0.310	0.805	0.449
RESIDUAL	46.156	120	0.385		

Capítulo 6.

20 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F3CF N: 106 MULTIPLE R: .479 SQUARED MULTIPLE R: .230
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .207 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.538

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.969	0.292	0.000	1.0000000	6.732	0.000
NJERPF	0.177	0.050	0.319	.9212042	3.520	0.001
TAMAÑO	0.038	0.016	0.216	.9377923	2.411	0.018
PODERPF	-0.230	0.109	-0.186	.9773462	-2.114	0.037

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	8.825	3	2.942	10.151	0.000
RESIDUAL	29.559	102	0.290		

15 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4CF N: 111 MULTIPLE R: .374 SQUARED MULTIPLE R: .140
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .124 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.475

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.399	0.117	0.000	1.0000000	11.997	0.000
NJERPF	0.140	0.042	0.308	.9509973	3.366	0.001
TAMAÑO	0.023	0.014	0.154	.9509973	1.681	0.096

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	3.948	2	1.974	8.758	0.000
RESIDUAL	24.343	108	0.225		

Capítulo 6.

17 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F5CF N: 109 MULTIPLE R: .177 SQUARED MULTIPLE R: .031
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .013 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.584

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.664	0.144	0.000	1.0000000	11.579	0.000
NJERPF	0.092	0.051	0.175	.9510659	1.784	0.077
TAMAÑO	0.001	0.017	0.009	.9510659	0.087	0.931

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	1.171	2	0.585	1.714	0.185
RESIDUAL	36.209	106	0.342		

8 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F3AM N: 118 MULTIPLE R: .213 SQUARED MULTIPLE R: .045
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .037 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.700

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.954	0.068	0.000	1.0000000	43.482	0.000
LIMOR	-0.550	0.234	-0.213	1.0000000	-2.351	0.020

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.709	1	2.709	5.525	0.020
RESIDUAL	56.869	116	0.490		

Capítulo 6.

3 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F5AM N: 123 MULTIPLE R: .239 SQUARED MULTIPLE R: .057
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .049 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.625

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.717	0.095	0.000	1.0000000	28.646	0.000
LIMDE	-0.199	0.074	-0.239	1.0000000	-2.704	0.008

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	2.851	1	2.851	7.309	0.008
RESIDUAL	47.191	121	0.390		

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F1S N: 103 MULTIPLE R: .631 SQUARED MULTIPLE R: .398
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .318 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.980

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	8.954	0.776	0.000	1.0000000	11.544	0.000
F1CF	-0.219	0.225	-0.101	.6253701	-0.974	0.333
F2CF	-0.547	0.178	-0.278	.8201193	-3.079	0.003
F3CF	-0.320	0.243	-0.160	.4550619	-1.318	0.191
F4CF	-0.213	0.284	-0.089	.4783505	-0.750	0.455
F5CF	-0.071	0.199	-0.036	.6676459	-0.357	0.722
F1AM	0.086	0.197	0.050	.5006997	0.435	0.665
F2AM	-0.092	0.155	-0.060	.6381034	-0.590	0.556
F3AM	-0.259	0.158	-0.152	.7804588	-1.637	0.105
F4AM	0.024	0.161	0.013	.8450244	0.147	0.884
F5AM	-0.593	0.211	-0.314	.5313133	-2.802	0.006
NJERP	0.166	0.101	0.155	.7566735	1.648	0.103
LIMDE	0.254	0.141	0.161	.8340694	1.801	0.075

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	57.262	12	4.772	4.968	0.000
RESIDUAL	86.442	90	0.960		

Capítulo 6.

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F2S N: 103 MULTIPLE R: .420 SQUARED MULTIPLE R: .177
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .067 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.312

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.720	1.038	0.000	1.0000000	7.436	0.000
F1CF	0.052	0.302	0.021	.6253701	0.172	0.864
F2CF	0.116	0.238	0.051	.8201193	0.486	0.628
F3CF	-0.480	0.325	-0.210	.4550619	-1.478	0.143
F4CF	-0.030	0.379	-0.011	.4783505	-0.079	0.938
F5CF	-0.259	0.267	-0.114	.6676459	-0.970	0.335
F1AM	-0.402	0.264	-0.206	.5006997	-1.522	0.131
F2AM	0.071	0.208	0.041	.6381034	0.341	0.734
F3AM	-0.008	0.212	-0.004	.7804588	-0.036	0.971
F4AM	-0.231	0.215	-0.112	.8450244	-1.073	0.286
F5AM	-0.141	0.283	-0.065	.5313133	-0.497	0.621
NJERPF	0.228	0.135	0.186	.7566735	1.694	0.094
LIMDE	-0.118	0.188	-0.066	.8340694	-0.626	0.533

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	33.222	12	2.769	1.609	0.103
RESIDUAL	154.835	90	1.720		

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F3S N: 103 MULTIPLE R: .546 SQUARED MULTIPLE R: .298
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .204 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.096

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.929	0.867	0.000	1.0000000	7.988	0.000
F1CF	-0.272	0.252	-0.120	.6253701	-1.079	0.284
F2CF	-0.460	0.199	-0.226	.8201193	-2.315	0.023
F3CF	-0.010	0.271	-0.005	.4550619	-0.035	0.972
F4CF	-0.346	0.317	-0.139	.4783505	-1.090	0.279
F5CF	0.221	0.223	0.107	.6676459	0.993	0.324
F1AM	-0.135	0.220	-0.076	.5006997	-0.611	0.543
F2AM	0.092	0.173	0.058	.6381034	0.528	0.599
F3AM	-0.012	0.177	-0.007	.7804588	-0.065	0.948
F4AM	0.053	0.180	0.028	.8450244	0.296	0.768
F5AM	-0.564	0.236	-0.289	.5313133	-2.385	0.019
NJERPF	0.389	0.112	0.352	.7566735	3.465	0.001
LIMDE	0.192	0.157	0.118	.8340694	1.218	0.227

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	45.848	12	3.821	3.181	0.001
RESIDUAL	108.106	90	1.201		

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4S N: 103 MULTIPLE R: .542 SQUARED MULTIPLE R: .294
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .200 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.178

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.062	0.933	0.000	1.0000000	7.572	0.000
F1CF	-0.117	0.271	-0.048	.6253701	-0.430	0.668
F2CF	-0.550	0.214	-0.252	.8201193	-2.572	0.012
F3CF	0.096	0.292	0.043	.4550619	0.329	0.743
F4CF	-0.471	0.341	-0.177	.4783505	-1.383	0.170
F5CF	-0.061	0.240	-0.028	.6676459	-0.255	0.799
F1AM	-0.002	0.237	-0.001	.5006997	-0.007	0.995
F2AM	0.432	0.186	0.257	.6381034	2.314	0.023
F3AM	-0.447	0.190	-0.236	.7804588	-2.349	0.021
F4AM	-0.036	0.194	-0.018	.8450244	-0.186	0.853
F5AM	-0.365	0.254	-0.174	.5313133	-1.435	0.155
NJERPF	0.360	0.121	0.303	.7566735	2.979	0.004
LIMDE	0.361	0.169	0.207	.8340694	2.133	0.036

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	52.064	12	4.339	3.124	0.001
RESIDUAL	124.974	90	1.389		

Capítulo 6.

23 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F5S N: 103 MULTIPLE R: .524 SQUARED MULTIPLE R: .274
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .177 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.110

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.509	0.878	0.000	1.0000000	8.548	0.000
F1CF	-0.049	0.255	-0.022	.6253701	-0.192	0.848
F2CF	-0.224	0.201	-0.111	.8201193	-1.116	0.268
F3CF	-0.478	0.275	-0.231	.4550619	-1.738	0.086
F4CF	0.122	0.321	0.049	.4783505	0.381	0.704
F5CF	-0.433	0.226	-0.211	.6676459	-1.917	0.058
F1AM	0.414	0.223	0.236	.5006997	1.857	0.067
F2AM	0.005	0.176	0.003	.6381034	0.030	0.976
F3AM	-0.026	0.179	-0.015	.7804588	-0.147	0.883
F4AM	-0.334	0.182	-0.179	.8450244	-1.830	0.070
F5AM	-0.625	0.239	-0.322	.5313133	-2.610	0.011
NJERPF	0.405	0.114	0.367	.7566735	3.555	0.001
LIMDE	0.186	0.159	0.115	.8340694	1.165	0.247

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	41.861	12	3.488	2.832	0.002
RESIDUAL	110.851	90	1.232		

3 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 123 MULTIPLE R: .605 SQUARED MULTIPLE R: .366
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .322 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.464

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.363	0.426	0.000	1.0000000	5.552	0.000
F1S	-0.141	0.057	-0.300	.3755462	-2.464	0.015
F2S	0.064	0.039	0.147	.6930379	1.643	0.103
F3S	-0.165	0.044	-0.354	.6395017	-3.795	0.000
F4S	0.026	0.039	0.065	.6134939	0.679	0.499
F5S	-0.010	0.044	-0.021	.6292992	-0.227	0.821
F2CF	0.123	0.076	0.136	.8019563	1.627	0.106
F5AM	-0.064	0.077	-0.073	.7165826	-0.828	0.409
MIEMEX	0.509	0.156	0.246	.9847917	3.270	0.001

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	14.168	8	1.771	8.230	0.000
RESIDUAL	24.531	114	0.215		

ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS COEFICIENTES INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO 1 (FIGURA 6.2). (PARA EVITAR REPETICIONES NO SE INCLUYEN LOS ANALISIS DE REGRESION QUE OFRECEN LOS COEFICIENTES QUE YA SE RESOLVIAN EN EL MODELO INICIAL MEDIANTE LAS MISMAS ECUACIONES DE REGRESION).

12 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4CF N: 114 MULTIPLE R: .352 SQUARED MULTIPLE R: .124
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .116 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.476

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.497	0.094	0.000	1.0000000	15.913	0.000
NJERPF	0.160	0.040	0.352	1.0000000	3.976	0.000

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	3.589	1	3.589	15.811	0.000
RESIDUAL	25.426	112	0.227		

DEP VAR: F1S N: 126 MULTIPLE R: .557 SQUARED MULTIPLE R: .311
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .300 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.009

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	7.672	0.426	0.000	1.0000000	18.010	0.000
F2CF	-0.417	0.152	-0.213	.9263003	-2.738	0.007
F5AM	-0.860	0.145	-0.461	.9263003	-5.922	0.000

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	56.487	2	28.243	27.731	0.000
RESIDUAL	125.273	123	1.018		

Capítulo 6.

DEP VAR: F3S N: 126 MULTIPLE R: .496 SQUARED MULTIPLE R: .246
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .227 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.078

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.729	0.487	0.000	1.0000000	13.814	0.000
NJERPF	0.271	0.087	0.246	.9998512	3.122	0.002
F2CF	-0.486	0.163	-0.244	.9261774	-2.982	0.003
F5AM	-0.565	0.155	-0.298	.9262998	-3.643	0.000

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	46.153	3	15.384	13.240	0.000
RESIDUAL	141.761	122	1.162		

10 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4S N: 116 MULTIPLE R: .530 SQUARED MULTIPLE R: .281
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .248 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.182

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.058	0.690	0.000	1.0000000	8.782	0.000
F2CF	-0.701	0.188	-0.309	.9471803	-3.720	0.000
F2AM	0.280	0.158	0.160	.8060005	1.771	0.079
F3AM	-0.552	0.169	-0.287	.8471336	-3.266	0.001
NJERPF	0.358	0.103	0.287	.9547104	3.463	0.001
LIMDE	0.423	0.151	0.231	.9518529	2.791	0.006

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	59.950	5	11.990	8.587	0.000
RESIDUAL	153.594	110	1.396		

DEP VAR: F5S N: 126 MULTIPLE R: .394 SQUARED MULTIPLE R: .156
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .142 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.127

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.033	0.443	0.000	1.0000000	13.626	0.000
NJERPF	0.233	0.091	0.213	.9999838	2.565	0.012
F5AM	-0.628	0.156	-0.333	.9999838	-4.021	0.000

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	28.791	2	14.396	11.331	0.000
RESIDUAL	156.264	123	1.270		

3 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR:PROPABAN N: 123 MULTIPLE R: .573 SQUARED MULTIPLE R: .328
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .311 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.468

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.698	0.196	0.000	1.0000000	13.771	0.000
F1S	-0.097	0.042	-0.207	.7066701	-2.317	0.022
F3S	-0.169	0.042	-0.363	.7050444	-4.051	0.000
MIEMEX	0.513	0.156	0.248	.9972539	3.290	0.001

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	12.690	3	4.230	19.353	0.000
RESIDUAL	26.009	119	0.219		

ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LA ESTIMACION DE LOS COEFICIENTES INCLUIDOS EN EL MODELO REVISADO 2 (FIGURA 6.3). (PARA EVITAR REPETICIONES NO SE INCLUYEN LOS ANALISIS DE REGRESION QUE OFRECEN LOS COEFICIENTES QUE YA SE RESOLVIAN EN EL MODELO REVISADO 1 (FIGURA 6.2) MEDIANTE LAS MISMAS ECUACIONES DE REGRESION).

8 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4S N: 118 MULTIPLE R: .508 SQUARED MULTIPLE R: .258
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .231 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.198

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.350	0.687	0.000	1.0000000	9.249	0.000
F2CF	-0.634	0.185	-0.278	.9968829	-3.420	0.001
F3AM	-0.464	0.155	-0.242	.9987839	-2.987	0.003
NJERPF	0.376	0.104	0.299	.9607109	3.612	0.000
LIMDE	0.427	0.147	0.240	.9583544	2.895	0.005

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	56.356	4	14.089	9.810	0.000
RESIDUAL	162.293	113	1.436		

ANALISIS DE REGRESION ADICIONALES IMPLICADOS EN LOS TESTS DE BONDAD DE AJUSTE DEL MODELO REVISADO 2 (FIGURA 6.3).

21 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F1CF N: 105 MULTIPLE R: .433 SQUARED MULTIPLE R: .188
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .138 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.490

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.538	0.287	0.000	1.0000000	5.361	0.000
PODERPF	-0.108	0.102	-0.099	.9418461	-1.052	0.295
NJERPF	0.151	0.047	0.311	.8700409	3.189	0.002
TAMANO	0.028	0.014	0.182	.9305218	1.924	0.057
LIMOR	0.159	0.177	0.083	.9652456	0.900	0.370
LIMDE	0.053	0.067	0.074	.9359841	0.791	0.431
MIEMEX	-0.140	0.185	-0.071	.9495470	-0.756	0.452

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	5.428	6	0.905	3.775	0.002
RESIDUAL	23.487	98	0.240		

20 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F3CF N: 106 MULTIPLE R: .499 SQUARED MULTIPLE R: .249
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .204 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.539

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.892	0.314	0.000	1.0000000	6.026	0.000
PODERPF	-0.240	0.111	-0.195	.9466967	-2.175	0.032
NJERPF	0.191	0.052	0.342	.8573820	3.642	0.000
TAMANO	0.037	0.016	0.209	.9272919	2.312	0.023
LIMOR	-0.138	0.195	-0.063	.9645521	-0.706	0.482
LIMDE	0.068	0.073	0.084	.9318885	0.934	0.353
MIEMEX	0.254	0.204	0.111	.9528110	1.246	0.216

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	9.577	6	1.596	5.485	0.000
RESIDUAL	28.807	99	0.291		

19 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4CF N: 107 MULTIPLE R: .392 SQUARED MULTIPLE R: .154
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .103 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.481

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.731	0.280	0.000	1.0000000	6.185	0.000
PODERPF	-0.122	0.099	-0.117	.9470843	-1.239	0.218
TAMANO	0.025	0.014	0.167	.9295063	1.748	0.084
NJERPF	0.128	0.046	0.273	.8600771	2.755	0.007
LIMOR	-0.122	0.174	-0.066	.9646915	-0.702	0.485
LIMDE	-0.033	0.065	-0.048	.9318782	-0.508	0.613
MIEMEX	0.109	0.182	0.056	.9525818	0.598	0.551

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	4.203	6	0.701	3.030	0.009
RESIDUAL	23.121	100	0.231		

13 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F3AM N: 113 MULTIPLE R: .248 SQUARED MULTIPLE R: .061
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .008 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.711

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.846	0.398	0.000	1.0000000	7.149	0.000
PODERPF	0.074	0.136	0.053	.9250156	0.545	0.587
NJERPF	0.042	0.066	0.064	.8807770	0.637	0.526
TAMANO	-0.021	0.019	-0.109	.9423076	-1.124	0.263
LIMOR	-0.508	0.245	-0.201	.9429260	-2.071	0.041
LIMDE	-0.011	0.095	-0.011	.9308579	-0.113	0.910
MIEMEX	-0.160	0.264	-0.059	.9452988	-0.606	0.546

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	3.498	6	0.583	1.154	0.336
RESIDUAL	53.527	106	0.505		

8 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F5AM N: 118 MULTIPLE R: .260 SQUARED MULTIPLE R: .068
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .017 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.629

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	2.764	0.340	0.000	1.0000000	8.134	0.000
PODERPF	-0.003	0.117	-0.002	.9366477	-0.024	0.981
NJERPF	0.011	0.058	0.019	.8760444	0.198	0.843
TAMANO	-0.008	0.016	-0.049	.9368177	-0.512	0.610
LIMOR	-0.033	0.209	-0.015	.9517269	-0.156	0.876
LIMDE	-0.216	0.082	-0.249	.9377010	-2.630	0.010
MIEMEX	0.072	0.233	0.029	.9502555	0.307	0.759

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	3.195	6	0.532	1.344	0.244
RESIDUAL	43.964	111	0.396		

Capítulo 6.

24 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F1S N: 102 MULTIPLE R: .648 SQUARED MULTIPLE R: .420
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .342 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.948

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	10.117	0.939	0.000	1.0000000	10.770	0.000
F1CF	-0.311	0.221	-0.141	.6502864	-1.407	0.163
F2CF	-0.496	0.167	-0.257	.8728464	-2.970	0.004
F3CF	-0.275	0.234	-0.142	.4479211	-1.174	0.243
F4CF	-0.261	0.249	-0.113	.5627605	-1.047	0.298
F3AM	-0.297	0.152	-0.177	.7868858	-1.950	0.054
F5AM	-0.619	0.179	-0.329	.7231619	-3.464	0.001
PODERPF	-0.377	0.206	-0.156	.8940688	-1.830	0.071
NJERPF	0.178	0.101	0.166	.7298085	1.756	0.083
TAMANO	-0.024	0.029	-0.072	.8455234	-0.821	0.414
LIMOR	0.039	0.356	0.009	.8974164	0.109	0.913
LIMDE	0.217	0.138	0.137	.8523176	1.568	0.121
MIEMEX	-0.066	0.369	-0.015	.9007560	-0.177	0.860

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	57.969	12	4.831	5.379	0.000
RESIDUAL	79.924	89	0.898		

24 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F3S N: 102 MULTIPLE R: .544 SQUARED MULTIPLE R: .296
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .201 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.087

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.961	1.077	0.000	1.0000000	6.461	0.000
F1CF	-0.093	0.253	-0.041	.6502864	-0.367	0.714
F2CF	-0.435	0.192	-0.216	.8728464	-2.271	0.026
F3CF	-0.090	0.268	-0.045	.4479211	-0.335	0.739
F4CF	-0.253	0.285	-0.105	.5627605	-0.887	0.378
F3AM	-0.037	0.175	-0.021	.7868858	-0.210	0.835
F5AM	-0.525	0.205	-0.268	.7231619	-2.560	0.012
PODERPF	0.008	0.236	0.003	.8940688	0.034	0.973
NJERPF	0.446	0.116	0.399	.7298085	3.835	0.000
TAMANO	-0.030	0.034	-0.087	.8455234	-0.897	0.372
LIMOR	-0.559	0.408	-0.129	.8974164	-1.370	0.174
LIMDE	0.319	0.159	0.193	.8523176	2.008	0.048
MIEMEX	0.259	0.423	0.057	.9007560	0.611	0.543

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	44.123	12	3.677	3.113	0.001
RESIDUAL	105.133	89	1.181		

24 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F4S N: 102 MULTIPLE R: .514 SQUARED MULTIPLE R: .265
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .165 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.199

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	8.449	1.189	0.000	1.0000000	7.108	0.000
F1CF	-0.120	0.280	-0.048	.6502864	-0.429	0.669
F2CF	-0.479	0.211	-0.220	.8728464	-2.265	0.026
F3CF	0.164	0.296	0.075	.4479211	0.552	0.582
F4CF	-0.657	0.315	-0.253	.5627605	-2.088	0.040
F3AM	-0.373	0.193	-0.198	.7868858	-1.935	0.056
F5AM	-0.203	0.226	-0.096	.7231619	-0.896	0.373
PODERPF	-0.359	0.261	-0.132	.8940688	-1.378	0.172
NJERPF	0.402	0.128	0.333	.7298085	3.133	0.002
TAMANO	-0.037	0.037	-0.098	.8455234	-0.991	0.324
LIMOR	-0.136	0.450	-0.029	.8974164	-0.302	0.763
LIMDE	0.367	0.175	0.207	.8523176	2.097	0.039
MIEMEX	-0.011	0.467	-0.002	.9007560	-0.023	0.981

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	46.032	12	3.836	2.668	0.004
RESIDUAL	127.978	89	1.438		

Capítulo 6.

24 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: F5S N: 102 MULTIPLE R: .499 SQUARED MULTIPLE R: .249
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .147 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 1.055

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	6.910	1.045	0.000	1.0000000	6.610	0.000
F1CF	-0.283	0.246	-0.131	.6502864	-1.153	0.252
F2CF	-0.241	0.186	-0.128	.8728464	-1.297	0.198
F3CF	-0.362	0.260	-0.191	.4479211	-1.391	0.168
F4CF	-0.106	0.277	-0.047	.5627605	-0.382	0.703
F3AM	-0.052	0.169	-0.032	.7868858	-0.306	0.760
F5AM	-0.306	0.199	-0.166	.7231619	-1.538	0.128
PODERPF	-0.134	0.229	-0.057	.8940688	-0.584	0.561
NJERPF	0.394	0.113	0.376	.7298085	3.496	0.001
TAMANO	0.035	0.033	0.108	.8455234	1.076	0.285
LIMOR	0.345	0.396	0.084	.8974164	0.871	0.386
LIMDE	0.234	0.154	0.151	.8523176	1.519	0.132
MIEMEX	-0.453	0.411	-0.107	.9007560	-1.104	0.273

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	32.766	12	2.730	2.455	0.008
RESIDUAL	98.973	89	1.112		

24 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

DEP VAR: PROPABAN N: 102 MULTIPLE R: .622 SQUARED MULTIPLE R: .387
 ADJUSTED SQUARED MULTIPLE R: .271 STANDARD ERROR OF ESTIMATE: 0.475

VARIABLE	COEFFICIENT	STD ERROR	STD COEF	TOLERANCE	T	P (2 TAIL)
CONSTANT	1.908	0.736	0.000	1.0000000	2.593	0.011
F1S	-0.056	0.069	-0.117	.3397461	-0.802	0.425
F3S	-0.201	0.054	-0.440	.5178654	-3.727	0.000
F4S	0.017	0.048	0.041	.5735762	0.366	0.715
F5S	0.049	0.052	0.100	.6235305	0.928	0.356
F1CF	0.104	0.112	0.099	.6316077	0.928	0.356
F2CF	0.132	0.088	0.143	.7807866	1.490	0.140
F3CF	-0.017	0.120	-0.018	.4287482	-0.138	0.891
F4CF	0.011	0.128	0.010	.5360654	0.090	0.929
F3AM	-0.001	0.079	-0.001	.7342702	-0.013	0.990
F5AM	-0.023	0.096	-0.026	.6266993	-0.244	0.808
PODERPF	-0.020	0.106	-0.018	.8458368	-0.191	0.849
TAMANO	0.002	0.015	0.010	.8097596	0.107	0.915
NJERPF	-0.003	0.058	-0.006	.5569254	-0.054	0.957
LIMOR	0.079	0.182	0.040	.8598333	0.432	0.667
LIMDE	0.020	0.072	0.027	.7886759	0.281	0.780
MIEMEX	0.664	0.187	0.321	.8796019	3.546	0.001

Capítulo 6.

ANALYSIS OF VARIANCE

SOURCE	SUM-OF-SQUARES	DF	MEAN-SQUARE	F-RATIO	P
REGRESSION	12.089	16	0.756	3.351	0.000
RESIDUAL	19.166	85	0.225		

Capítulo 7.

CAPITULO 7.
CONCLUSIONES GENERALES.

Capítulo 7.

El objetivo que ha guiado la realización del estudio que hemos presentado ha sido la contrastación empírica de un modelo causal multivariado acerca de las relaciones que el conflicto y la ambigüedad de rol mantienen con algunos de sus hipotéticos antecedentes y consecuencias, modelo que reproducimos en la figura 7.1. Puesto que el conflicto y la ambigüedad de rol son conceptualizados tanto como disfunciones del proceso de definición y elaboración de roles, como formas de estrés, el Capítulo 1 lo hemos dedicado a enmarcar el conflicto y la ambigüedad de rol en los modelos teóricos de definición y elaboración de roles, y en el modelo de estrés en las organizaciones desarrollado por el grupo de

Capítulo 7.

Michigan a partir de los trabajos iniciales de Kahn y colaboradores. Ello nos ha ayudado a comprender el papel que el conflicto y la ambigüedad de rol pueden jugar en ambos procesos.

En el Capítulo 2, hemos presentado explícitamente los objetivos del estudio y el modelo causal a contrastar. También hemos justificado las hipótesis implicadas en el mismo, y expuesto las características metodológicas de la investigación. En los Capítulos posteriores hemos presentado los resultados que hemos ido obteniendo. En el Capítulo 3, hemos realizado un análisis descriptivo de las variables focales del modelo en nuestra muestra de estudio. Además, se han factorizado los cuestionarios empleados para medir el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, y la satisfacción laboral, lo cual nos ha permitido definir distintos tipos de las mencionadas variables. Ello ha posibilitado realizar análisis correlacionales y causales detallados. En el Capítulo 4, hemos desarrollado un análisis correlacional entre las variables incluidas en el modelo. El Capítulo 5 ha sido dedicado a la contrastación del modelo causal propuesto. A partir de los resultados obtenidos en este Capítulo, y considerando los diversos tipos de conflicto de rol, ambigüedad de rol, y satisfacción laboral definidos, en el Capítulo 6 hemos propuesto un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias de los diversos tipos de conflicto y ambigüedad de rol considerados, que, en ese mismo Capítulo, ha sido contrastado empíricamente. En el Capítulo en el que nos hallamos, y con la perspectiva que ofrecen los objetivos planteados y los resultados obtenidos, vamos a realizar una síntesis de las conclusiones que pueden derivarse de nuestro estudio, considerando las posibles implicaciones prácticas que pueden proponerse.

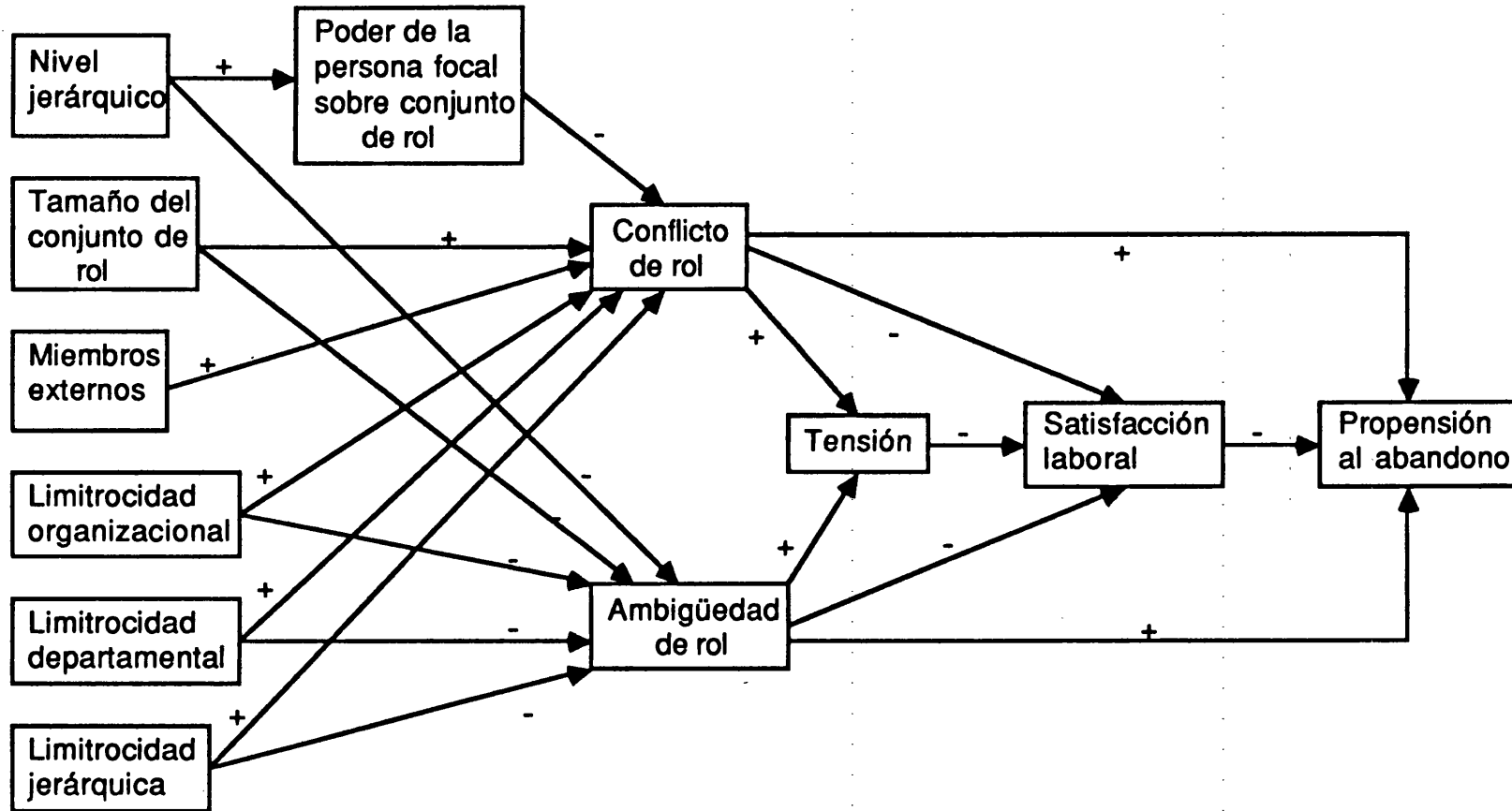


Figura 7.1. Modelo causal multivariado hipotetizado.

Capítulo 7.

La consecución y desarrollo del objetivo general de nuestro estudio ha permitido derivar modelos alternativos al modelo inicial propuesto, proceso que ha concluido con la definición de un modelo causal que representa adecuadamente los datos observados y que incluye únicamente relaciones estadísticamente significativas. Tal modelo es el que representamos en la figura 7.2. Estos resultados, junto con los obtenidos en el Capítulo 4, han configurado la base a partir de la que hemos propuesto un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias de los tipos definidos de conflicto y ambigüedad de rol. Su contrastación empírica nos ha llevado a un modelo más parsimonioso, que se ajusta adecuadamente a los datos observados, y que únicamente incluye influencias estadísticamente significativas. Este modelo puede observarse en la figura 7.3.

Pues bien, a partir de ambos modelos pueden realizarse una serie de conclusiones pertinentes para nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias:

1. El modelo de la figura 7.2, indica que el nivel jerárquico de los empleados presenta una influencia positiva sobre el nivel de conflicto percibido. Ello permite afirmar que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de las personas focales mayor será el nivel de conflicto de rol que percibirán. Pero el modelo representado en la figura 7.3, permite precisar esa relación de influencia, pues allí se puede apreciar que los tipos de conflicto sobre los que incide el nivel jerárquico de la persona focal son el conflicto inter-emisores y el conflicto medios-fines (sobrecarga). Es decir, cuanto mayor sea el nivel jerárquico mayores serán los niveles percibidos de esos tipos de conflicto.

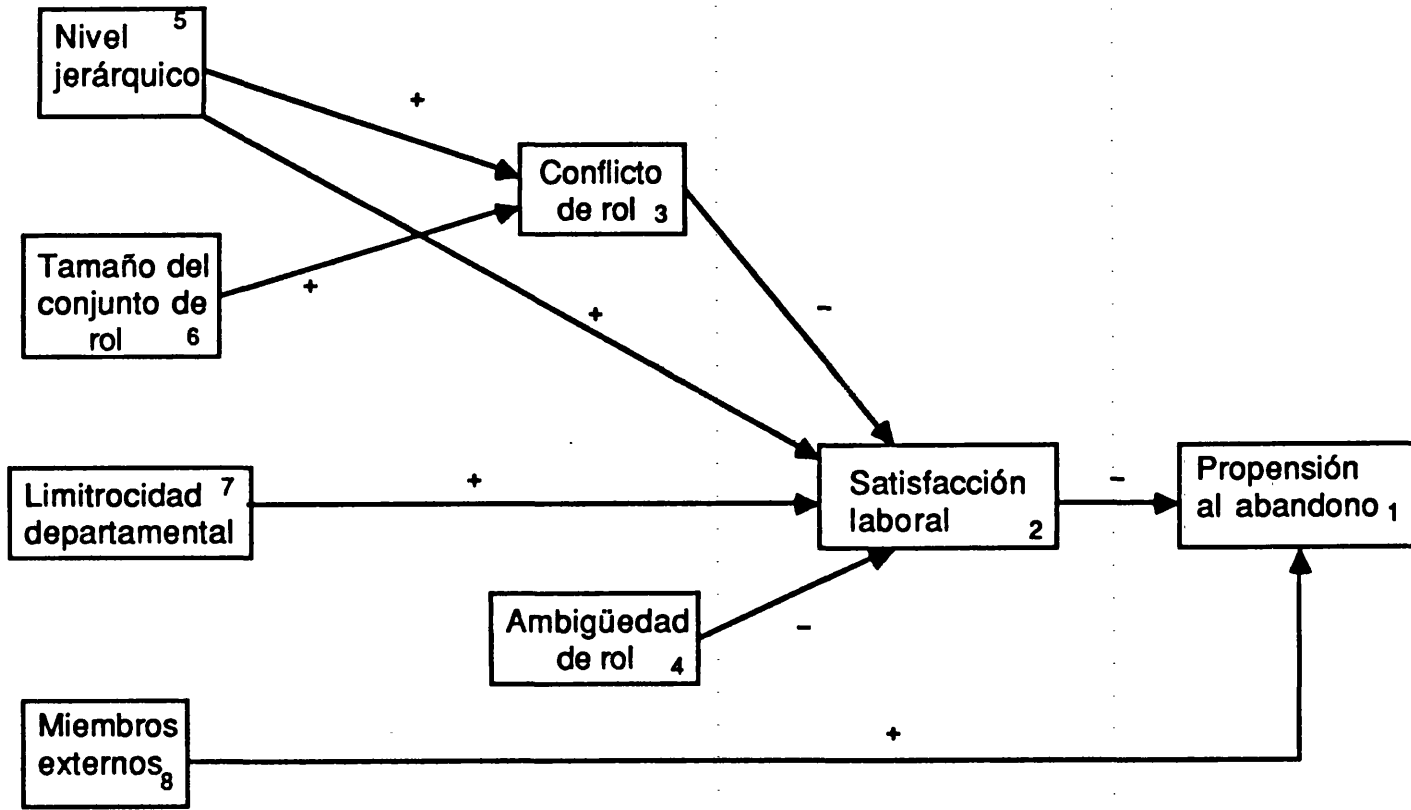


Figura 7.2. Segundo modelo causal revisado de los antecedentes y consecuencias del estrés de rol.

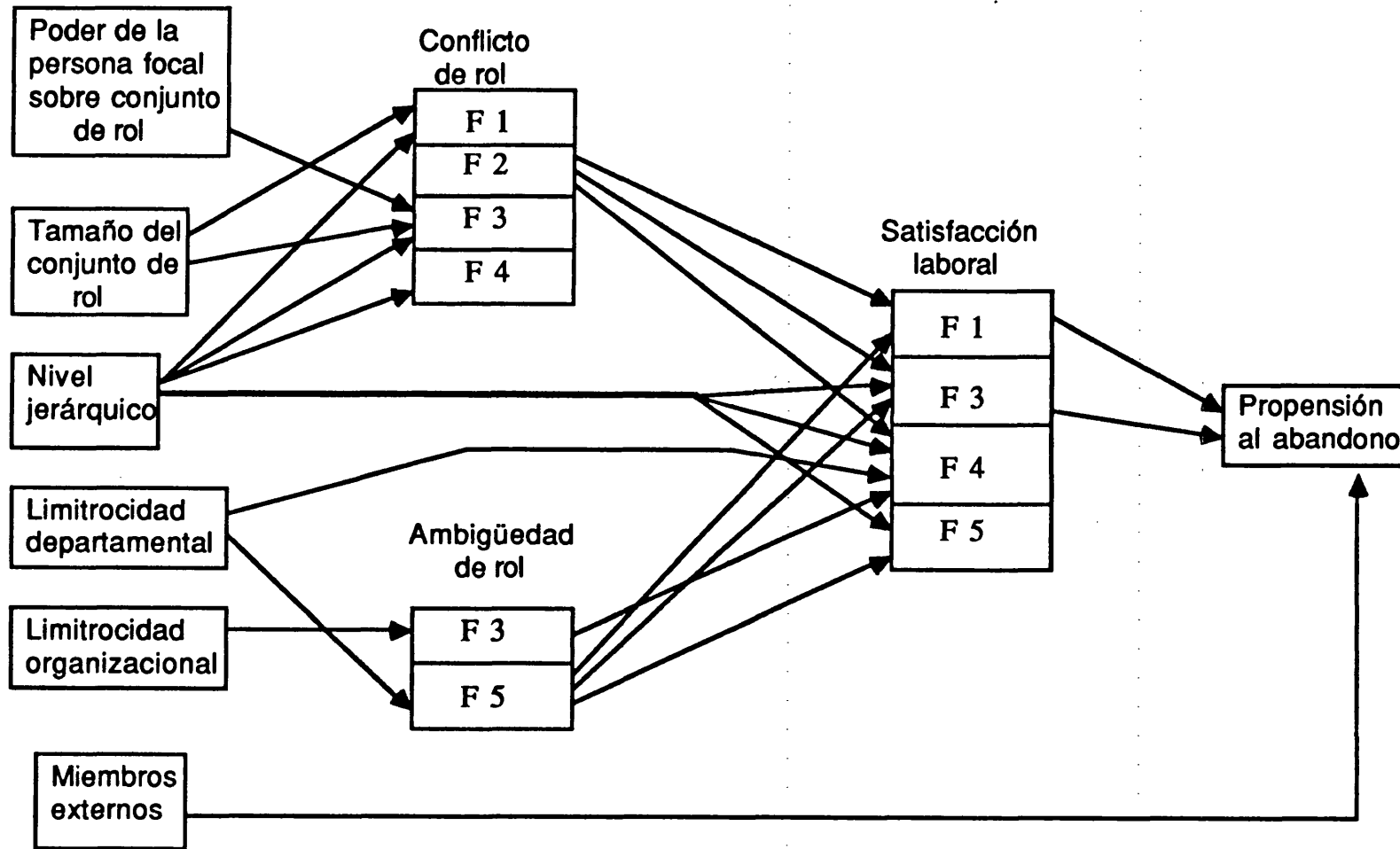


Figura 7.3. Segundo modelo causal revisado de los antecedentes y consecuencias de los factores de conflicto y ambigüedad de rol.

Capítulo 7.

¿Cómo puede explicarse estas relaciones de influencia? Algunos argumentos explicativos pueden proponerse. Es posible que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de la persona focal, más probable sea que tenga a su cargo subordinados procedentes de áreas o departamentos distintos, que en ocasiones mantendrán intereses particulares contrapuestos atendiendo a los objetivos particulares de sus respectivas áreas, y que por ello, emitirán sobre la persona focal expectativas contradictorias. Ello originará situaciones objetivas de conflicto de rol inter-emisores. Por otra parte, cuanto mayor es el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, más cerca se halla ésta de los núcleos de poder de la organización, y es más probable que con cierta frecuencia se vea implicada en las luchas por el control de la organización que protagonizan los grupos de poder, exponiéndose así a las demandas e intereses contrapuestos de tales grupos. Esto también contribuirá a que la persona focal se encuentre ante situaciones objetivas de conflicto inter-emisores. Asimismo, suele ocurrir que cuanto mayor es el nivel jerárquico de un puesto más cargado de responsabilidades está, lo que a menudo genera situaciones objetivas de sobrecarga de rol debido a la insuficiencia del tiempo disponible para satisfacer todas las demandas.

En base a las consecuencias negativas que puede provocar el conflicto de rol, algunas estrategias prácticas pueden proponerse para intentar reducir los niveles de conflicto inter-emisores y conflicto medios-fines (sobrecarga) que perciben las personas que ocupan los niveles jerárquicos superiores de las organizaciones bancarias estudiadas:

1. cuando sean los subordinados los que participen en la emisión de expectativas y demandas contradictorias sobre la persona focal, o en la emisión de un excesivo número de ellas, podría enseñarse a la persona focal a utilizar efectivamente su

Capítulo 7.

poder para: a) provocar cambios en las expectativas y demandas emitidas por esos emisores, de forma que éstas dejaran de ser incompatibles, y b) limitar el número de demandas y expectativas que le son enviadas por ellos. Esta estrategia está inspirada en el argumento explicativo de la relación entre poder y conflicto de rol que propone Jackson (1983).

2. para intentar reducir el conflicto que tiene su origen en las expectativas y demandas de personas con un nivel jerárquico igual o superior al de la persona focal se podría: a) tal como proponen Kemery, Benson y Sauser (1987), entrenar a la persona focal en el área de la asertividad de manera que fuera capaz de indicar a sus emisores que las expectativas que recibe son incompatibles o excesivas, b) recurrir a técnicas de análisis de roles, como la que proponen Dayal y Thomas (ver French y Bell, 1978), que permiten, entre otras cosas, definir las expectativas que mantienen los emisores sobre el rol de la persona focal, pudiéndose constatar así la existencia de situaciones objetivas de conflicto. Posteriormente, se negocian los cambios conducentes a la eliminación de esas situaciones.

Todas las estrategias propuestas denotan intentos por modificar las condiciones objetivas que originan las situaciones de conflicto de rol. Lazarus y Launier (1978) distinguen dos tipos generales de estrategias de afrontamiento del estrés:

1. centradas en el problema: intentan solucionar la situación estresora modificando las condiciones objetivas que la provocan, y

2. centradas en el estado emocional: tratan de modificar la reacción emocional de la persona ante la situación estresora.

Capítulo 7.

A su vez entre las primeras cabe diferenciar entre los siguientes tipos (Hall, 1972; Elman y Gilbert, 1984):

1.1. redefinición estructural del rol: que implica interacciones y negociaciones con los emisores a fin de modificar las expectativas y demandas emitidas;

1.2. redefinición personal del rol: que implica cambios personales en la definición de los roles que desempeña la propia persona focal; y

1.3. incremento de la conducta de rol: claramente orientada hacia los casos de sobrecarga de rol, ya que implica esfuerzos por satisfacer todas las demandas de rol.

Entre las estrategias centradas en el estado emocional, cabe diferenciar las siguientes (Elman y Gilbert, 1984):

2.1. reestructuración cognitiva: implica cambios en las actitudes de las personas ante las situaciones estresoras que conducen a modificaciones en el significado de tales situaciones para el individuo.

2.2. reducción de la tensión: implican conductas dirigidas a la reducción del estrés (ejercicio físico, relajación, dietas, hábitos de descanso, etc.)

Las estrategias propuestas anteriormente podrían agruparse bajo el tipo de redefinición estructural del rol, pues todas ellas implican, en último término, interacciones con los emisores a fin de que éstos modifiquen o dejen de emitir determinadas expectativas.

Capítulo 7.

2. El modelo de la figura 7.2, muestra que el tamaño del conjunto de rol tiene un efecto positivo sobre el conflicto de rol percibido por la persona focal en su ambiente, lo cual confirma la hipótesis de trabajo que habíamos formulado al respecto. Esta relación permite predecir que incrementos en el tamaño del conjunto de rol provocarán incrementos en los niveles de conflicto percibidos. Considerando el modelo que se representa en la figura 7.3, podemos precisar que los incrementos en el tamaño del conjunto de rol ocasionarán incrementos en los niveles de conflicto inter-emisores y conflicto medios-fines (sobrecarga), pues son éstos los tipos de conflicto sobre los que la variable tamaño del conjunto de rol muestra una influencia positiva y significativa.

Estas relaciones de influencia pueden explicarse a partir de los argumentos con los que justificamos el impacto del tamaño del conjunto de rol sobre el conflicto de rol percibido. Cabe pensar que cuanto mayor sea el número de emisores que envían expectativas a la persona focal habrá una mayor probabilidad de que las expectativas enviadas sean contradictorias entre sí, pues será más probable que los emisores sean más variados y que mantengan intereses y demandas incompatibles entre sí. Es decir, es probable que con el incremento del tamaño del conjunto de rol aumenten las situaciones objetivas de conflicto de rol inter-emisores, y, consecuentemente, los niveles percibidos de conflicto de rol inter-emisores. Por otra parte, cuanto mayor sea el número de emisores de rol más demandas y expectativas recibirá la persona focal, contribuyendo ello a crear condiciones objetivas de sobrecarga de rol, y, consecuentemente, a que la persona focal perciba en su ambiente niveles más elevados de sobrecarga.

¿Qué estrategias pueden proponerse para reducir el conflicto de rol inter-emisores y medios-fines (sobrecarga) a los que se enfrentan las personas que tienen grandes conjuntos de rol? Quizás lo primero que podría pensarse sería reducir el número de

Capítulo 7.

miembros de su conjunto de rol. Pero pensemos que el contenido de un rol, y su dependencia funcional y jerárquica, determinan en buena medida el conjunto de posibles emisores, de manera que únicamente cambios en estos factores lograrían provocar cambios en la composición del conjunto de rol, y esos cambios nos llevarían a un nuevo rol. Para reducir ambos tipos de conflicto podría proponerse, como en el caso anterior:

1. utilizar el poder cuando fuera posible para modificar expectativas incompatibles y limitar las cantidad de expectativas emitidas;
2. desarrollar la asertividad de la persona focal capacitándola para poner de manifiesto la existencia de situaciones objetivas de conflicto;

En aquellos casos en los que el número de expectativas emitidas no pueda ser alterado, una de las alternativas que se le presentan a la persona focal es, siguiendo a Hall (1972), incrementar sus esfuerzos para satisfacer todas las demandas que recibe, esto es, incrementar su conducta de rol. Pero en situaciones extremas incluso los esfuerzos incrementados pueden ser insuficientes para satisfacer todas las demandas. Otras posibles estrategias a considerar para afrontar la sobrecarga de rol y sus posibles consecuencias son:

3. enseñar a la persona focal a establecer prioridades entre las expectativas recibidas en función de una serie de criterios. Esto puede realizarse respondiendo a una serie de cuestiones como por ejemplo:
 - ¿cuál es la repercusión que la satisfacción o no satisfacción de cada expectativa tendrá en el logro de mis objetivos de trabajo?

Capítulo 7.

- ¿cuál es la repercusión que la satisfacción o no satisfacción de cada expectativa tendrá en la evaluación de mi rendimiento?
- ¿cuál es la repercusión que la satisfacción o no satisfacción de cada expectativa tendrá en el funcionamiento de mi equipo/departamento/organización?

Esta estrategia también podría aplicarse a las personas que ocupan los niveles superiores de la organización, ya que, como vimos anteriormente, son las que perciben mayores niveles de sobrecarga de rol. Y

4. enseñarle a reducir la tensión que pueda producirle ser consciente de la imposibilidad de satisfacer todas las demandas y expectativas recibidas, por ejemplo, a través de ejercicios de relajación.

3. El poder que la persona focal tiene sobre los miembros de su conjunto de rol incide negativamente sobre el conflicto de rol medios-fines (sobrecarga) que aquélla percibe, tal como indica el modelo de la figura 7.3. Esta relación permite pronosticar que cuanto mayor sea el poder que la persona focal tenga sobre su conjunto de rol, menor será el conflicto medios-fines (sobrecarga) que percibirá en su ambiente laboral. Este resultado parece confirmar la hipótesis de Jackson (1983), investigadora que señala que la persona focal puede utilizar de manera efectiva su poder para alterar las expectativas de sus emisores, reduciendo así las situaciones objetivas de conflicto. En nuestro caso particular, puede argumentarse que un uso efectivo del poder sería influir sobre los emisores para que éstos enviaran un menor número de expectativas, o para conseguir los medios de los que carece la persona focal y que son necesarios para lograr sus objetivos. Este uso del poder sobre los emisores contribuiría a reducir las situaciones objetivas de conflicto medios-fines (sobrecarga).

Capítulo 7.

Por otra parte, la constatación de esta relación muestra apoyo a las estrategias de reducción del conflicto fundamentadas en el uso del poder de la persona focal que hemos propuesto anteriormente.

4. El modelo de la figura 7.3 indica que la variable limitroicidad organizacional presenta una influencia negativa sobre la ambigüedad relativa a las valoraciones de los miembros del conjunto de rol (F3AM). Esta relación permite afirmar que cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol que trabajen en organizaciones relacionadas con la organización de la persona focal -es decir, cuanto más organizacionalmente limítrofe sea su rol-, menor será la ambigüedad relativa a las valoraciones de los miembros de su conjunto de rol que perciba la persona focal. Esta relación que hemos constatado muestra apoyo a la hipótesis que formulan Fisher y Gitelson (1983) acerca de la relación entre limitroicidad y ambigüedad de rol. Según estos investigadores, los individuos que ocupan roles organizacionalmente limítrofes serían objeto de una gran frecuencia de envío de expectativas -y, consecuentemente, percibirían niveles bajos de ambigüedad de rol-, ya que tanto los miembros extraorganizacionales de su conjunto de rol como los intraorganizacionales tendrían mucho interés en que tales individuos fueran claramente conscientes de sus deseos y expectativas. Desde esta perspectiva, y atendiendo a los resultados obtenidos en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias, parece ser que un medio relevante para clarificar las expectativas de rol de las personas que desempeñan roles organizacionalmente limítrofes es la comunicación clara y frecuente de las valoraciones asociadas a la conducta de rol de la persona focal.

Capítulo 7.

5. En el modelo representado en la figura 7.3 se puede apreciar que la limitroquidad departamental tiene un efecto negativo sobre la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM). Ello permite pronosticar que cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol que pertenezcan a departamentos distintos del de la persona focal pero de su misma organización -es decir, cuanto más departamentalmente limítrofe sea su rol-, menor será la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos que la persona focal percibirá en su ambiente. Esta relación también puede interpretarse desde la hipótesis que proponen Fisher y Gitelson (1983), ya comentada en el párrafo anterior: las personas que desempeñan tareas de representación, nexos y coordinación entre departamentos de la organización a la que pertenecen son objeto de envíos frecuentes de expectativas referidas a sus objetivos y sus derechos, pues éste parece ser un medio adecuado para garantizar que lo que los emisores de la persona focal esperan de ésta será percibido por ella.

Considerando las relaciones comentadas en este punto y en el anterior, y la citada hipótesis de Fisher y Gitelson (1983), puede afirmarse que en nuestra muestra de estudio la estrategia que emplean los emisores de las personas focales que desempeñan roles organizacionalmente limítrofes para clarificar las expectativas de éstas -envío de expectativas acerca de sus valoraciones sobre el desempeño de las personas focales-, difiere de la estrategia empleada con el mismo propósito por los emisores de las personas focales que desempeñan roles departamentalmente limítrofes -envío de expectativas acerca de los objetivos y derechos de las personas focales.

Capítulo 7.

6. El modelo representado en la figura 7.2 pone de manifiesto que el conflicto y la ambigüedad de rol presentan una influencia negativa sobre la satisfacción laboral, y esta última variable una influencia negativa sobre la propensión al abandono. Esta secuencia causal permite predecir que incrementos en los niveles de conflicto y ambigüedad de rol percibidos por las personas focales de nuestra muestra producirán decrementos en la satisfacción laboral experimentada por aquéllas, lo cual, a su vez, originará un incremento en la deseabilidad percibida de abandonar el trabajo y la organización, es decir, un aumento en la propensión al abandono.

Los efectos del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la satisfacción laboral y la propensión al abandono están implícitos en el modelo teórico de Kahn y colaboradores sobre el estrés de rol en las organizaciones (Kahn et al., 1964; Kahn y French, 1970), así como en el modelo general utilizado para la investigación del estrés laboral por el grupo de Michigan (Winnubst, 1984). En tales modelos se hipotetiza que el conflicto y la ambigüedad de rol subjetivos provocan en la persona focal respuestas como la tensión, la insatisfacción laboral, y la propensión al abandono, hipótesis que han sido respaldadas por evidencia empírica de carácter experimental (Van Sell et al., 1981) y por modelos causales multivariados contrastados empíricamente (Bedeian y Armenakis, 1981; Jackson, 1983, 1984; Kemery et al., 1985a; Kemery Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987). Los trabajos de Bedeian y Armenakis (1981), Kemery et al., (1985), Peiró, Meliá y González Romá (1985), y Meliá (1987), confirman que el conflicto y la ambigüedad de rol presentan efectos directos negativos sobre la satisfacción laboral, y que esta variable influye directa y negativamente sobre la propensión al abandono.

Sin embargo, en los trabajos en los que se contrastaron empíricamente modelos causales acerca de los efectos del estrés de rol se puede apreciar la existencia de evidencia empírica a favor de

Capítulo 7.

dos secuencias causales diferentes en función, básicamente, del papel jugado por la tensión laboral. Los trabajos de Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) ofrecen apoyo a una secuencia en la que además de los efectos comentados anteriormente, el conflicto y la ambigüedad de rol presentan efectos directos positivos sobre la tensión, y esta variable efectos directos negativos sobre la satisfacción laboral (ver figura 7.4). Por otra parte, los trabajos de Peiró, Meliá y González Romá (1985), Meliá (1987) y Fry et al. (1986) parecen respaldar una secuencia causal donde sólo el conflicto de rol presenta efectos directos positivos significativos sobre la tensión (ver figura 7.5). Estas diferencias pueden ser debidas parcialmente a los instrumentos de medida utilizados en los estudios citados para medir la tensión laboral. Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) emplearon la escala de Lyons (1971), derivada del Índice de Tensión Laboral de Kahn y colaboradores (1964). Ya comentamos en el Capítulo 1 de nuestro trabajo que algunos investigadores han indicado que estas escalas presentan problemas de "contaminación de constructo", pues sus items hacen referencia explícita a problemas de conflicto y ambigüedad de rol (Jackson y Schuler, 1985; Peiró et al., 1985a). Quizás esto pudiera explicar por qué Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985) encontraron efectos directos del conflicto y la ambigüedad sobre la tensión y de ésta sobre la satisfacción. Peiró, Meliá y González Romá (1985), Fry et al. (1986) y Meliá (1987), utilizando otras medidas de tensión que no presentaban problemas de contaminación de constructo, no hallaron respaldo empírico para estos efectos.

Figura 7.4. Secuencia causal a partir de los trabajos de Bedeian y Armenakis (1981) y Kemery et al. (1985).

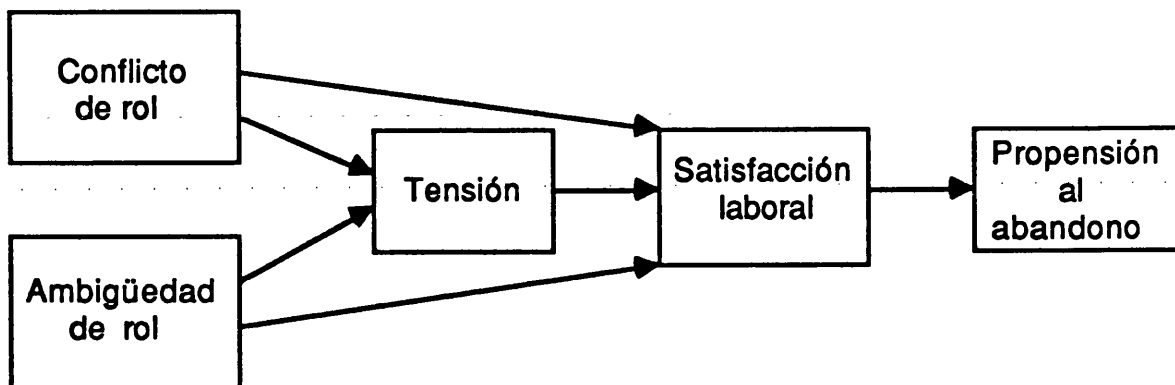
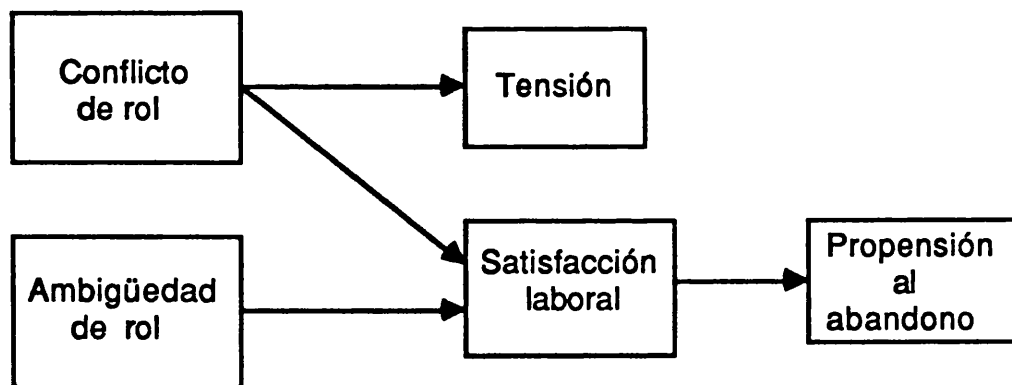


Figura 7.5. Secuencia causal a partir de los trabajos de Peiró et al. (1985a), Meliá (1987) y Fry et al. (1986).



Por otra parte, las diferencias halladas entre los resultados de estos grupos de trabajos también podrían deberse parcialmente a las distintas muestras de estudio empleadas, indicando que la tensión laboral juega un papel diferente en función de la muestra ocupacional de que se trate. Desde esta perspectiva, los resultados de nuestro trabajo sugieren que en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias la tensión laboral no juega un papel relevante en la secuencia de efectos del estrés de rol.

Capítulo 7.

Recientemente, González Romá et al. (1989) contrastaron empíricamente el modelo de Bedeian y Armenakis (1981) en cuatro muestras ocupacionales distintas, constatando diferencias a través de las distintas muestras no sólo en el papel que juega la tensión, sino también en los patrones de influencia del conflicto y la ambigüedad de rol. Evaluados globalmente, estos resultados sugieren que es posible que los efectos del estrés de rol dependan en alguna medida de aspectos específicos del colectivo ocupacional objeto de estudio. Además, ponen de manifiesto la necesidad de realizar estudios donde los modelos causales sean evaluados en distintas muestras ocupacionales.

La constatación empírica de la secuencia causal que comentamos ha llevado a varios autores a proponer algunas estrategias que mitiguen las consecuencias negativas asociadas al estrés de rol. Así, a fin de reducir los niveles de ambigüedad de rol, Kemery, Benson y Sauser (1987) señalan que "las organizaciones pueden enfatizar la importancia de los mensajes claros, consistentes, a través de comunicaciones periódicas tales como folletos informativos y/o seminarios de entrenamiento". "Otra estrategia - prosiguen estos investigadores- puede implicar enseñar a los empleados a ser conscientes de los factores que contribuyen al conflicto y la ambigüedad de rol. En particular, algunos casos de conflicto y ambigüedad de rol podrían ser mitigados entrenando a los empleados a ser más asertivos, pidiendo clarificación cuando las demandas no sean explícitas y/o avisando a los directivos cuando sus demandas sean incompatibles" (Kemery, Benson y Sauser, 1987), estrategia a la que ya nos hemos referido anteriormente. Por su parte, Bedeian y Armenakis (1981), con una perspectiva más general, señalan que "asegurando que cada persona focal tiene la información suficiente para desempeñar su rol adecuadamente, y que las expectativas recibidas no requieren conductas incompatibles en el mismo puesto, una organización puede claramente reducir las

Capítulo 7.

consecuencias negativas asociadas a las demandas de rol estudiadas" esto es, al conflicto y a la ambigüedad de rol.

Los estudios donde se contrastaron modelos causales en los que se incluían antecedentes del estrés de rol, sugieren otras estrategias de intervención que pueden ser implantadas para reducir los niveles de estrés de rol percibidos. El trabajo de Oliver y Brief (1977-78) muestra que la retroalimentación informativa sobre el rendimiento de la persona focal tiene un efecto negativo sobre la ambigüedad de rol percibida. Así pues, potenciando los canales y medios que ofrezcan este tipo de información las organizaciones pueden contribuir a mitigar la ambigüedad de rol. Desde esta perspectiva, las siguientes estrategias podrían proponerse:

- potenciar el papel del supervisor o superior inmediato como fuente de retroalimentación acerca del rendimiento de sus subordinados;
- sensibilizar a los empleados de la importancia de este tipo de información, y entrenarlos a dispensarlo a sus compañeros adecuadamente;
- para las personas que ocupan algún puesto de mando, desarrollar actividades que permitan recabar información sobre la valoración de sus subordinados, como encuestas de opinión, sesiones grupales de valoración del equipo de trabajo, etc.;
- redactar informes personalizados de evaluación del rendimiento con una determinada periodicidad;
- entrenar a los empleados a buscar señales e indicios que les proporcionen información sobre su rendimiento, fomentando su propia auto-retroalimentación; y

Capítulo 7.

- desarrollar la asertividad de los empleados para capacitarles a demandar retroalimentación de sus emisores.

La investigación de Oliver y Brief (1977-78) también pone de manifiesto que la autonomía que disfruta una persona focal en el desempeño de su rol tiene una influencia negativa sobre el conflicto y la ambigüedad de rol que aquélla percibe. Los citados autores explican la influencia de la autonomía sobre el conflicto de rol, apoyándose en un supuesto efecto positivo del tamaño del conjunto de rol sobre el conflicto, efecto que hemos verificado en nuestro trabajo. Así, señalan que incrementando la autonomía, el número de emisores de rol y la frecuencia de sus demandas decrecerá (Oliver y Brief, 1977-78), reduciéndose con ello la posibilidad de recibir demandas incompatibles y un número excesivo de demandas. La influencia negativa de la autonomía sobre la ambigüedad la justifican indicando que cuando la persona focal disfruta de niveles elevados de autonomía su rol está en mayor medida sujeto a auto-definición. Ello podría contribuir a explicar el efecto de la autonomía sobre el conflicto, ya que los roles sujetos en buena medida a auto-definición probablemente tengan una red reducida de emisores de rol. En definitiva, la implicación práctica que sugieren los resultados obtenidos por Oliver y Brief (1977-78) reside en que incrementar la autonomía en el desempeño del rol, allí donde sea posible, puede tener un efecto negativo sobre el estrés de rol percibido por la persona focal, reduciéndose con ello las consecuencias disfuncionales asociadas a la mencionada experiencia.

El trabajo de Jackson (1983, 1984) muestra que la participación en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo puede reducir el estrés de rol percibido por los empleados, provocando indirectamente incrementos en la satisfacción laboral. Una de las implicaciones que deriva Jackson (1983) de esta secuencia es que la participación en el proceso de definición de roles

Capítulo 7.

puede ser el tipo más beneficioso de participación. Así pues, la introducción de la participación en el trabajo puede ser una estrategia que, entre otros resultados, contribuya a reducir el conflicto y la ambigüedad de rol. No obstante, queda por evaluar los resultados diferenciales que produzcan las distintas formas de participación.

Ya señalamos anteriormente que el supervisor o superior inmediato puede jugar un papel importante como fuente de retroalimentación para sus subordinados, reduciendo de este modo la ambigüedad de rol percibida. Los resultados del estudio de Fry et al. (1986) ratifican la influencia que la conducta de los líderes puede tener sobre el estrés de rol. Estos autores constataron que tanto las conductas de clarificación de rol de los líderes (determinar las tareas a realizar, los objetivos a alcanzar, etc.) como las conductas de consideración (ofrecer apoyo, consejo, recompensas para la satisfacción, etc.) mostraban un efecto negativo sobre el conflicto y la ambigüedad de rol. Todo ello sugiere que los líderes pueden constituirse en agentes que contribuyan a clarificar las expectativas asociadas al rol de sus subordinados. Su entrenamiento desde esta perspectiva puede reportar beneficios importantes a las organizaciones.

Considerando la secuencia causal acerca de los efectos del estrés de rol que proponen nuestros resultados, podemos afirmar que las estrategias que logren reducir los niveles de estrés de rol de las personas que componen nuestra muestra provocarán un incremento en su satisfacción laboral, y una reducción en su deseabilidad percibida de abandonar su trabajo y su organización. Pero es probable que tengan también otros efectos sobre variables no incluidas en nuestro modelo, como por ejemplo la sintomatología física percibida (Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987), la salud general percibida, y el absentismo (Jackson, 1983, 1984).

Capítulo 7.

Los análisis realizados en el Capítulo 6 de nuestro estudio permiten detallar la secuencia acerca de los efectos del estrés de rol a la que nos hemos venido refiriendo, pues hacen posible que podamos precisar qué tipos de conflicto y ambigüedad de rol presentan influencias significativas sobre qué tipos de satisfacción, y qué dimensiones de esta última variable inciden sobre la propensión al abandono.

7. En el modelo representado en la figura 7.3, se puede observar que el conflicto persona-rol presenta un efecto directo negativo sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), y la satisfacción con la participación (F4S). Estas relaciones permiten predecir que incrementos en los niveles de este tipo de conflicto percibidos por la persona focal producirán decrementos en las dimensiones de satisfacción mencionadas.

¿Cómo pueden explicarse estas influencias? En primer lugar, hay que recordar que el conflicto persona-rol se caracteriza porque la persona focal percibe que sus auto-expectativas son incompatibles con aquéllas que emiten sus emisores a fin de definir su rol. Este enfrentamiento entre expectativas podría derivar en actitudes negativas hacia los emisores, entre los que el supervisor es un elemento importante. Asimismo, cabe pensar que mantener expectativas distintas a las de sus emisores -sobre todo, distintas a las de aquéllos que ocupan una posición jerárquica superior- acerca del rol que debe desempeñar, puede depararle a la persona focal serios problemas a la hora de desarrollar su carrera dentro de su organización. Estos argumentos pueden ayudarnos a comprender la incidencia negativa que el conflicto persona-rol muestra sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo.

Capítulo 7.

En cuanto a la influencia negativa que el conflicto persona-rol presenta sobre la satisfacción intrínseca al trabajo puede decirse que la existencia de un enfrentamiento entre la forma y el contenido actual del rol de la persona focal y los que ésta le daría puede generar una actitud negativa de insatisfacción respecto al contenido del rol a desempeñar.

Por último, la existencia de conflicto persona-rol puede indicar que la persona focal no está de acuerdo con los niveles de autonomía, responsabilidad, y participación en la toma de decisiones que afectan a su trabajo, que su rol le proporciona. Estas discrepancias pueden generar insatisfacción respecto a la autonomía y la participación que le ofrece la organización, lo cual puede contribuir a explicar la influencia negativa que el conflicto persona-rol presenta sobre la satisfacción con la participación.

¿Qué estrategias pueden proponerse para reducir el conflicto persona-rol? Puesto que se trata de un tipo de conflicto que enfrenta a la persona focal con sus emisores, una estrategia pasa por la negociación entre ambas partes del rol a desempeñar por la persona focal, permitiendo a ésta participar en la redefinición de su rol. Esta negociación puede estructurarse en base a alguna de las técnicas de negociación de roles propuestas en la literatura (ver French y Bell, 1978), uno de cuyos resultados es la determinación de un perfil del rol a desempeñar aceptado por ambas partes. Desde esta perspectiva, y con carácter preventivo, puede proponerse que en los procesos de incorporación a la organización la persona focal participe en la definición inicial de su rol. Alternativamente, y sobre todo en situaciones donde la negociación está vedada, la persona focal puede proceder a una redefinición personal acerca del rol que desempeña (Hall, 1972), de manera que sus expectativas dejen de ser incompatibles con las de sus emisores. Como se puede apreciar, subyaciendo a estas propuestas se encuentra la dimensión bipolar que plantea Graen (1976) entre negociación del rol con la

Capítulo 7.

participación de la persona focal, y acomodación de ésta al rol emitido.

Como se puede observar en la figura 7.3, el conflicto persona-rol es el único de los tipos de conflicto definidos que en nuestra muestra presenta influencias significativas sobre las dimensiones de satisfacción consideradas. Ello aconseja que las intervenciones dirigidas a incrementar la satisfacción laboral a través de la reducción del conflicto de rol percibido deberían centrarse prioritariamente en la reducción del conflicto persona-rol.

8. Sólo dos factores de ambigüedad de rol muestran influencias significativas sobre las dimensiones de satisfacción (ver figura 7.3). El primero de ellos es la ambigüedad relativa a las valoraciones de los miembros del conjunto de rol (F3AM) que incide negativamente sobre la satisfacción con la participación. Esta relación permite pronosticar que incrementos en el mencionado tipo de ambigüedad provocarán decrementos en la satisfacción con la participación en el trabajo. Su constatación sugiere que para las personas focales de nuestra muestra no resulta grato desconocer las valoraciones de sus emisores acerca de su desempeño autónomo y participativo. Parece ser que para que la autonomía y la participación sean valoradas positivamente deben ir acompañadas de valoraciones sobre su eficacia.

La ambigüedad relativa a las valoraciones del conjunto de rol puede reducirse mediante algunas de las estrategias que propusimos anteriormente a raíz de la influencia que la retroalimentación sobre el rendimiento tiene sobre la ambigüedad de rol, influencia constatada por Oliver y Brief (1977-78). Tales estrategias son:

Capítulo 7.

- potenciar el papel del supervisor o superior inmediato como fuente de retroalimentación acerca del rendimiento de sus subordinados;
- sensibilizar a los empleados de la importancia de este tipo de información, y entrenarlos a dispensarlo a sus compañeros adecuadamente;
- para las personas que ocupan algún puesto de mando, desarrollar actividades que permitan recabar información sobre la valoración de sus subordinados, como encuestas de opinión, sesiones grupales de valoración del equipo de trabajo, etc.; y
- redactar informes personalizados de evaluación del rendimiento con una determinada periodicidad.

Esta influencia viene a resaltar la importancia que la transmisión de la información tiene en los procesos de definición de roles y en la prevención de dos de sus disfunciones, el conflicto y la ambigüedad de rol.

9. El segundo factor de ambigüedad que presenta influencias sobre las dimensiones de satisfacción consideradas es la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM). El mencionado factor incide negativamente sobre la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S), la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), y la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales (F5S). Estas relaciones permiten afirmar que incrementos en los niveles de ambigüedad relativa a los objetivos y derechos percibida producirán decrementos en las citadas dimensiones de satisfacción.

¿Cómo hemos explicado estas influencias? El impacto negativo de la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos la satisfacción

Capítulo 7.

con la supervisión y las oportunidades de desarrollo podría explicarse arguyendo que cuando la persona focal percibe ambigüedad referente a los objetivos de su trabajo y sus derechos, podría atribuirle a que su supervisor no le ha informado al respecto como esperaba. Ello explicaría que la persona focal se sintiera insatisfecha respecto a cómo su supervisor desempeña sus funciones. Por otra parte, esa falta de información puede percibirse como una falta de apoyo a la formación de la persona focal que merma sus posibilidades de promoción. Por otra parte, la influencia negativa que este tipo de ambigüedad presenta sobre la satisfacción intrínseca al trabajo puede justificarse arguyendo que cuando la persona focal dispone de escasa y/o ambigua información sobre los objetivos de su trabajo -aspecto importante para definir el sentido del mismo- y de sus derechos como empleado, puede pensar que desempeña un puesto de trabajo falto de definición y carente de una finalidad aparente, lo cual puede provocar una actitud negativa de insatisfacción hacia el mismo.

Por último, explicamos la influencia negativa que la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos muestra sobre la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales a partir de dos argumentos complementarios. En primer lugar, la información acerca de los objetivos y fines del trabajo que realiza una persona focal -cuáles son, su relevancia y sentido en el marco de la organización, etc.- constituye un elemento muy importante a la hora de valorar la compensación económica que recibe por el trabajo que realiza. La incertidumbre acerca de los objetivos de su trabajo podría generar una actitud negativa hacia el salario recibido, ya que en esas condiciones, la persona focal no dispondría de la información y criterios necesarios para valorarlo adecuadamente. En segundo lugar, la información sobre los derechos de los empleados, y los fines, planes y política de la organización -aspectos incluidos en el factor de ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM)- constituyen una base sobre la que conviene que se asienten y

Capítulo 7.

desarrollen las negociaciones y acuerdos laborales. Si la primera faltara o fuese insuficiente y/o confusa, los empleados dispondrían de unas bases objetivas insuficientes para defender sus posiciones en las negociaciones, ya que carecerían del marco de referencia adecuado. Estas carencias podrían generar una actitud negativa de desconfianza respecto a las negociaciones y acuerdos laborales que pudiera manifestarse en insatisfacción con estos aspectos que de manera diversa influyen en su trabajo.

¿Qué estrategias puede proponerse para reducir la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos, para así evitar sus consecuencias negativas sobre las señaladas dimensiones de satisfacción? En primer lugar, cabe apuntar que la participación de la persona focal en la definición de su rol ofrecería a ésta una oportunidad excelente para clarificar cuáles son los objetivos de su trabajo y los derechos que disfruta como empleado, y conocer los fines generales y los planes de su organización, evitando enfrentarse a niveles elevados de ambigüedad acerca de estos aspectos. Además, en el contexto del proceso de incorporación de la persona focal, la organización, a través de la realización de Análisis de los Puestos de Trabajo (A.P.T.), puede por su parte ofrecer a sus nuevos empleados una descripción detallada de qué es lo que espera de ellos. En segundo lugar, cabe destacar de nuevo el papel que el supervisor o superior inmediato puede jugar ofreciendo información precisa acerca de los objetivos del trabajo de sus subordinados y su sentido dentro de los fines generales de la organización. Además, el desempeño de este papel por parte del supervisor puede contribuir a incrementar la satisfacción con la supervisión. En tercer lugar, la implantación de técnicas de dirección centradas en el logro de objetivos claros, precisos, y previamente definidos y aceptados, como por ejemplo la dirección por objetivos, puede llevar a una reducción notable en la ambigüedad sobre los objetivos del trabajo. En cuarto lugar, tanto la dirección de la organización como su comité sindical pueden jugar un papel importante en la divulgación de los

Capítulo 7.

derechos de los trabajadores a través de la edición de boletines informativos, folletos, etc., y el desarrollo de seminarios y charlas sobre el tema.

10. El modelo representado en la figura 7.3 indica que el conflicto persona-rol (F2CF) y la ambigüedad relativa a los objetivos y derechos (F5AM) son, en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias, los tipos específicos de estrés de rol más disfuncionales, a juzgar por las consecuencias a ellos asociadas. Conclusiones similares pueden derivarse de los análisis realizados por Zurriaga (1987), Luque (1988), y Meliá et. al (1987a) en otras muestras ocupacionales, lo cual ofrece cierta consistencia a los resultados obtenidos. Por lo que respecta a nuestra muestra de estudio, ello aconseja que los intentos por reducir los efectos negativos del estrés de rol sobre la satisfacción laboral deberían centrarse prioritariamente en la reducción de los citados tipos de conflicto y ambigüedad.

Los modelos representados en las figuras 7.2 y 7.3 ponen de manifiesto la existencia de otros determinantes de la satisfacción laboral.

11. En el modelo de la figura 7.2 se identifica al nivel jerárquico de la persona focal como uno de los determinantes de la satisfacción laboral a los que aludíamos. El sentido positivo de la relación de influencia permite afirmar que cuanto mayor sea el nivel jerárquico de las personas focales más satisfechas se sentirán con el trabajo que desempeñan. El modelo de la figura 7.3 permite precisar que las dimensiones de la satisfacción sobre las que el nivel jerárquico de la persona focal influye positivamente son la satisfacción intrínseca al trabajo (F3S), la satisfacción con la participación (F4S), y la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales (F5S).

Capítulo 7.

¿Cómo pueden explicarse estas relaciones de influencia? A medida que aumenta el nivel jerárquico del puesto que ocupa una persona focal, ésta suele disfrutar de mayor autonomía para desempeñar su rol de la manera que a ella le gusta hacerlo o cree que es más conveniente, en otras palabras, el rol está en mayor medida sujeto a la auto-definición de la persona focal. Esto puede explicar que el nivel jerárquico incida positivamente en la satisfacción intrínseca al trabajo. Asimismo, esos incrementos en el nivel jerárquico suelen ir acompañados de una mayor capacidad de la persona focal para participar en la toma de decisiones en el seno de grupos o secciones que pueda dirigir, o de los que sea un miembro relevante. Ello podría explicar la influencia positiva del nivel jerárquico sobre la satisfacción con la participación. Por último, la incidencia positiva del nivel jerárquico sobre la satisfacción con el salario y los acuerdos laborales puede comprenderse considerando que cuanto mayor es el nivel jerárquico mayor es el salario que se percibe, siendo éste un aspecto importante que contribuye a la satisfacción laboral general. Además hay que constatar que a medida que ascendemos en la estructura jerárquica no suelen ser frecuentes -o al menos reportados- los conflictos en el marco de las negociaciones laborales, que sí suelen ser más problemáticas en la base de la organización. Todo ello puede contribuir a explicar la influencia positiva que el nivel jerárquico presenta sobre la satisfacción con el sueldo, el grado en que la empresa cumple los acuerdos laborales, y la forma en que se da la negociación con la empresa.

La influencia positiva que el nivel jerárquico tiene sobre la satisfacción laboral puede llevar a considerar el efecto que la primera variable tiene sobre el conflicto de rol poco preocupante, ya que puede pensarse que el impacto negativo que el conflicto tiene sobre la satisfacción quedaría compensado por el efecto positivo que el nivel jerárquico tiene sobre la misma variable. Sin embargo, hay que pensar que el conflicto de rol puede tener efectos difuncionales

Capítulo 7.

sobre otras variables no consideradas en nuestro modelo -como por ejemplo, la sintomatología física percibida (Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987), y la salud general percibida (Jackson, 1983, 1984)-, sobre las que el nivel jerárquico no tenga efectos compensatorios. Por estas razones, las estrategias de reducción del conflicto propuestas en este Capítulo a raíz de la influencia del nivel jerárquico sobre la persona focal no deben desconsiderarse.

12. El modelo de la figura 7.2 muestra que la variable limitroicidad departamental presenta una influencia positiva sobre la satisfacción laboral. El modelo representado en la figura 7.3 permite precisar que la dimensión de satisfacción sobre la que incide la limitroicidad departamental es la satisfacción con la participación (F4S). Esta relación indica que cuanto mayor sea la proporción de miembros del conjunto de rol que pertenezcan a departamentos distintos del de la persona focal pero de su misma organización -es decir, cuanto más departamentalmente limítrofe sea su rol-, mayor será la satisfacción con la participación que experimente la persona focal.

La influencia de la variable limitroicidad departamental sobre la satisfacción con la participación parece ofrecer cierto apoyo empírico al argumento que apuntamos en el Capítulo 5 para explicar el impacto de la limitroicidad departamental sobre la satisfacción laboral. Allí hipotetizamos que cuanto más departamentalmente limítrofe sea el rol que desempeña una persona focal más amplia será su red de contactos y relaciones con personas de otros departamentos, lo cual le puede reportar conocimientos adicionales sobre su organización, y lo que es más relevante en este caso, la posibilidad de participar y colaborar con esas personas en diferentes áreas de trabajo. La influencia constatada de la variable limitroicidad departamental sobre la satisfacción con la participación sugiere que las personas que desempeñan roles departamentalmente limítrofes perciben una mayor congruencia

Capítulo 7.

entre los niveles de participación en el trabajo que disfrutaban y los niveles deseables para ellas.

Hemos intentado explicar esta relación de influencia hipotetizando que cuanto más departamentalmente limítrofe sea el rol que desempeña una persona focal más amplia será su red de contactos y relaciones con personas de otros departamentos, lo cual le puede brindar la posibilidad de participar y colaborar con esas personas en diferentes áreas de trabajo, disfrutando así de mayores oportunidades de participar en tomas de decisiones compartidas.

13. En el punto 6 de este resumen señalamos que la satisfacción laboral presenta en nuestra muestra de estudio una influencia negativa sobre la propensión al abandono. El modelo representado en la figura 7.3 permite precisar que son los factores de satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo (F1S) y satisfacción intrínseca al trabajo los únicos que inciden significativamente sobre la mencionada variable. Por ello podemos pronosticar que cuanto mayor sea la satisfacción que la persona focal experimente en relación a las mencionadas dimensiones, menor será su propensión a abandonar su trabajo y organización actuales.

El efecto de la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo sobre la propensión al abandono lo hemos explicado argumentando que si la persona focal se siente insatisfecha con la supervisión que recibe y con las oportunidades de promoción que le ofrece su actual puesto de trabajo y su organización, es razonable pensar que sea proclive a abandonarlos con el propósito de evitar contextos de interacción y perspectivas de desarrollo que evalúa negativamente, y de encontrar un puesto de trabajo que presente condiciones más favorables. La influencia negativa que la satisfacción intrínseca al trabajo tiene sobre la propensión al abandono puede explicarse señalando que si a la

Capítulo 7.

persona focal el trabajo mismo que desempeña le resulta insatisfactorio, no permitiéndole desarrollar sus habilidades y realizar tareas que le gustan será proclive a abandonarlo por otro que le permita crecer profesionalmente y cuya realización le resulte gratificante.

Estas relaciones de influencia indican que para reducir la propensión al abandono de las personas que componen nuestra muestra de estudio, habrá que garantizar los medios y recursos que contribuyan a mantener elevados la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo, y la satisfacción intrínseca al trabajo. Con esta perspectiva, proponemos las siguientes estrategias de intervención. Para incrementar la satisfacción con la supervisión cabría:

- formar a los líderes en el desarrollo de las dimensiones conductuales de estructuración y consideración; e
- introducir alguna de las técnicas de trabajo grupal en las que el supervisor participa junto con sus subordinados en la resolución de problemas relacionados con el trabajo, uno de cuyos resultados suele ser precisamente una mejora en la percepción y satisfacción con el supervisor, como por ejemplo, los Círculos de Calidad (González Romá, 1986; González Romá et al., 1987).

La satisfacción con las oportunidades de desarrollo puede fomentarse:

- planificando las carreras de desarrollo profesional de los empleados, y haciendo partícipes de esa planificación a los propios implicados; y

Capítulo 7.

- cuidando y potenciando la formación profesional y humana de los empleados, a través de la organización y promoción de la asistencia a cursos, seminarios, y programas de formación, la elaboración de programas de subvenciones y becas a las actividades de formación, etc.

El incremento de la satisfacción intrínseca al trabajo puede afrontarse a partir de:

- el desarrollo de programas de participación en el trabajo (Locke y Schweiger, 1979);

- la ampliación de los niveles de autonomía, de manera que sea posible para la persona focal emplear los métodos que más le gustan y realizar sus tareas de la manera que le resulta más satisfactoria; y

- programas de enriquecimiento del trabajo, mediante los cuales las personas que ocupan determinados puestos puedan asumir nuevas responsabilidades que les lleven a percibir a sus puestos como más interesantes y retadores.

14. El desarrollo de los tests de evaluación de la bondad de ajuste del modelo causal inicial en el Capítulo 5, puso de manifiesto la existencia de tres efectos significativos no considerados inicialmente, a saber: los efectos positivos del nivel jerárquico de la persona focal y de la limitocidad departamental sobre la satisfacción laboral, y el efecto positivo de la proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquella o que no desempeñan ningún trabajo remunerado -esto es, la proporción de miembros externos*- sobre la propensión al abandono. De los dos primeros ya nos hemos ocupado en este Capítulo. El tercero es el que se nos antoja más difícil de

Capítulo 7.

explicar, por lo que debería investigarse en otras muestras ocupacionales. Este efecto positivo indica que cuanto mayor sea la proporción de este tipo de emisores en el conjunto de rol de una de las personas focales de nuestra muestra, mayor será la propensión de aquélla a abandonar su trabajo y su organización.

Para intentar comprender esta relación hemos hipotetizado que cuanto mayor sea la presencia de este tipo de personas en el conjunto de rol, quizás mayor cantidad de información pueda disponer la persona focal acerca de la oportunidad de desempeñar otros trabajos en otras organizaciones, lo cual puede contribuir a crear una predisposición a abandonar la organización.

La implicación práctica que puede tener la constatación empírica de esta influencia es de carácter eminentemente preventivo, pues examinando la composición de los conjuntos de rol de las personas focales será posible detectar aquéllas con una posible mayor propensión al abandono, permitiendo aplicar ciertas medidas para contrarrestar la influencia que comentamos, como por ejemplo, aquellas estrategias que incrementen la satisfacción con la supervisión y las oportunidades de desarrollo, y la satisfacción intrínseca al trabajo.

Hemos intentado resumir las relaciones de influencia más relevantes que nuestro estudio ha permitido detectar, así como exponer las implicaciones prácticas que sugieren. Sin embargo, creemos que nuestro trabajo ofrece otras aportaciones de carácter más general que deseamos señalar.

En primer lugar, la contrastación del modelo causal propuesto ha permitido identificar por primera vez como antecedentes del estrés de rol determinadas variables. Ello ha sido posible gracias a la definición de un modelo causal acerca de los determinantes y consecuencias del estrés de rol que por vez primera incluía

Capítulo 7.

variables como el nivel jerárquico de la persona focal, su poder sobre su conjunto de rol, el tamaño de éste, la limitroicidad organizacional, departamental y jerárquica, y la proporción de miembros del conjunto de rol externos a la organización de la persona focal y que no trabajan en ninguna organización relacionada directamente con aquélla o que no desempeñan ningún trabajo remunerado (proporción de miembros externos*). La identificación de nuevos antecedentes del estrés de rol en un contexto causal multivariado posibilita ampliar nuestros conocimientos sobre el desarrollo de los procesos de estrés de rol en las organizaciones laborales, permitiendo la formulación de ciertas predicciones y facilitando la elaboración de nuevas hipótesis.

En segundo lugar, en nuestro trabajo se ha evaluado también por vez primera en este área de investigación, un modelo causal acerca de los antecedentes y consecuencias de diversos tipos de conflicto y ambigüedad de rol, modelo en el que también se han considerado diferentes dimensiones de la satisfacción laboral. La contrastación de un modelo de estas características ha permitido identificar secuencias causales específicas, lo cual posibilita detallar cómo se desarrollan los procesos de estrés de rol en la muestra estudiada, y proponer estrategias de intervención ajustadas.

En tercer lugar, este análisis causal detallado muestra cuáles son, en nuestra muestra de empleados de organizaciones bancarias, los tipos específicos de estrés de rol más disfuncionales, permitiendo definir las que podrían ser intervenciones prácticas de carácter prioritario.

En cuarto lugar, los resultados obtenidos muestran que el conflicto y la ambigüedad de rol tienen en nuestra muestra determinantes diferentes, y que los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol definidos muestran patrones distintos de antecedentes y consecuencias. Ello confirma que el conflicto y la

Capítulo 7.

ambigüedad de rol deben ser tratados como constructos diferentes, y que, por lo tanto, distintas hipótesis deberían formularse para ambos. Por otra parte, en la medida en que se vayan realizando estudios en los que se consideren distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol, que permitan aclarar sus patrones específicos de relaciones, también distintas hipótesis deberían formularse para los distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol.

En quinto lugar, nuestros resultados indican que las disfunciones que pueden desarrollarse en el transcurso del proceso de definición y elaboración de roles -el conflicto y la ambigüedad de rol- son parcialmente determinadas por aspectos estructurales del puesto de trabajo -nivel jerárquico- y del conjunto de rol -tamaño y composición-, y por factores relacionales -poder de la persona focal sobre su conjunto de rol. Ello pone de manifiesto la importancia que puede adquirir el contexto organizacional y social en el que se desarrollan los procesos de definición y elaboración de roles. No hay que olvidar que ya en el modelo de episodio de rol de Kahn y colaboradores (1964) se recogía la influencia de los mencionados factores. Nuestros resultados pues, ofrecen evidencia empírica en favor de la existencia de tales relaciones de influencia.

En sexto lugar, el proceso de trabajo desarrollado a lo largo de nuestro estudio, que se inició con la formulación y contrastación empírica de un modelo causal inicial, y que prosiguió con la derivación de modelos alternativos y su comparación, se ha mostrado muy útil a fin de determinar modelos parsimoniosos que representen adecuadamente los datos observados. No obstante, ello no debe ser obstáculo para que recordemos que los modelos derivados a partir de resultados empíricos previamente obtenidos deben ser objeto de contrastación ulterior en otras muestras. Asimismo, es necesario destacar que los resultados de nuestra investigación deben ser interpretados teniendo en cuenta las consideraciones metodológicas que apuntamos en los Capítulos 5 y

Capítulo 7.

6, y que las conclusiones derivadas son estrictamente aplicables a la muestra de estudio utilizada.

Por último, pensamos que los resultados de nuestra investigación sugieren ciertas líneas de investigación que deberían desarrollarse en el futuro. Será provechoso seguir formulando y contrastando modelos causales multivariados que permitan ampliar nuestro conocimiento y entendimiento de los procesos de estrés de rol en las organizaciones laborales. Ello posibilitará identificar nuevos determinantes y consecuencias, así como evaluar la repercusión del estrés de rol en áreas todavía no muy estudiadas, como por ejemplo, la salud (Jackson y Schuler, 1985; Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987), y proponer estrategias de intervención que pueden contribuir a reducir las consecuencias disfuncionales del conflicto y la ambigüedad de rol. Se nos antoja también muy provechosa, tanto por sus repercusiones teóricas como prácticas, la formulación de modelos causales donde se consideren distintos tipos de conflicto y ambigüedad de rol, pues hasta la fecha relativamente poca atención se les ha prestado (Jackson y Schuler, 1985).

Dos procedimientos de trabajo y contrastación de modelos causales se muestran especialmente reveladores y útiles en este área de investigación. Por una parte, la contrastación de un mismo modelo causal en diferentes muestras ocupacionales permite comprobar si en función del contexto ocupacional aparecen secuencias causales diferentes, y evaluar el papel que determinadas variables juegan en dichas secuencias (González Romá et al., 1989). Por otra parte, la evaluación y comparación de modelos alternativos basados en formulaciones teóricas distintas es una herramienta valiosa para contrastar y desarrollar teorías (Bentler, 1980; Kemery et al., 1985; Kemery, Benson y Sauser, 1987; Kemery, Mossholder y Bedeian, 1987). Los estudios en los que se empleen estos

Capítulo 7.

procedimientos de trabajo aportarán información muy valiosa al estudio de los procesos de estrés de rol.

El estado de desarrollo de la investigación en este área pone en evidencia la necesidad de realizar estudios de carácter experimental y longitudinal que complementen la evidencia empírica correlacional y transversal predominante (Fry et al., 1986). Los estudios de carácter longitudinal realizados se han mostrado especialmente reveladores a la hora de definir el sentido de la causalidad en la relación entre variables (Bateman y Strasser, 1983).

Estudios en los que se evalúen distintas estrategias de afrontamiento del estrés como el de Elman y Gilbert (1984), tendrán una marcada utilidad práctica, pues permitirán definir las estrategias más adecuadas en cada caso, ofreciendo una información de primera magnitud al psicólogo profesional que trabaja en organizaciones laborales o desempeña tareas de asesoría.

Por último, es necesario destacar la necesidad de realizar estudios psicométricos acerca de ciertos instrumentos de medida - por ejemplo, de la tensión laboral- que permitan aclarar qué constructos están realmente midiendo, de forma que el investigador que los utilice los emplee correctamente, evitándo así la obtención de resultados espúreos.

Esperamos que nuestro trabajo sea provechoso para aquéllos que tienen interés en estudiar y comprender uno de los fenómenos psicosociales que más atención ha acaparado en las últimas décadas: el estrés en el trabajo.

Bibliografía.

BIBLIOGRAFIA.

Bibliografía.

- Adams, J.S. (1976). The structure and dynamics of behavior in organizational boundary roles. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1175-1199. Chicago. Rand McNally.
- Adams, J.S. (1980). Interorganizational processes and organization boundary activities. En B.M. Staw y L.L. Cummings (eds.). *Research in organization behavior*. Vol. 2. Greenwich, Connecticut. Jai Press Inc.
- Anderson, C.R.; Hellreigel, D. y Slocum, J.W., Jr. (1977). Managerial response to environmentally induced stress. *Academy of Management Journal*, 20, 260-272.
- Aranya, N.; Lachman, N. y Amernic, J. (1982) A path analysis of accountants' job satisfaction and migration tendencies. *Accounting, Organizations and Society*, 7, 201-215.
- Argyle, M.; Furnham, A. y Graham, J.A. (1981). *Social situations*. London. Cambridge University Press.
- Asher, H.B. (1976). *Causal modeling* (2nd edition). Sage University Papers series on Quantitative Applications in the Social Sciences, series no. 07-003. Beverly Hills and London. Sage Publications.
- Averill, J.R. (1973). Personal control over aversive stimuli and its relationship to stress. *Psychological Bulletin*, 80, 286-303.
- Bateman, T.S y Strasser, S. (1983). A cross-lagged regression test of the relationships between job tension and employee satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 68, 439-445.
- Bearden, W.O.; Sharma, S. y Teel, J.E. (1982). Sample size effects on chi-square and other statistics used in evaluating causal models. *Journal of Marketing Research*, 24, 417-424.
- Bedeian, A.G. and Armenakis, A.A. (1981). A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Academy of Management Journal*, 24, 2, 417-424.
- Bedeian, A.G. Mossholder, K.W. y Armenakis, A.A. (1983). Role perception-outcome relationships: moderating effects of situational variables. *Human Relations*, 36, 167-184.
- Bedeian, A.G.; Armenakis, A.A. y Curran, S. (1981). The relationship between role stress and job related interpersonal and organizational climate factors. *The Journal of Social Psychology*, 113, 247-260.

Bibliografía.

- Beehr, T.A. y Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, **31**, 665-699.
- Bentler, P.M. (1980). Multivariate analysis with latent variables: causal modeling. *Annual Review of Psychology*, **31**, 419-456.
- Bentler, P.M. and Bonett, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, **80**, 588-606.
- Berkovitz, E.N. (1980). Role theory, attitudinal constructs, and actual performance: a measurement issue. *Journal of Applied Psychology*, **65**, 240-245.
- Billings, R.S. and Wroten, S.P. (1978). Use of path analysis in industrial-organizational psychology: criticisms and suggestions. *Journal of Applied Psychology*, **63**, 677-688.
- Blalock, H.M., Jr. (1964). *Causal inferences in nonexperimental research*. Chapel Hill. University of North Carolina Press.
- Boruch, R.F. y Wollins, L. (1970). A procedure for estimation of trait, method, and error variance attributable to a measure. *Educational and Psychological Measurement*, **30**, 547-574.
- Brayfield, A.H. y Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, **35**, 307-311.
- Brief, A.P. y Aldag, R.J. (1976). Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, **61**, 41-47.
- Brief, A.P.; Schuler, R.S. y Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston. Little, Brown & Co.
- Burke, R.J. y Greelass, E.R. (1987). Work and family. En C.L. Cooper y I.T. Robertson (eds.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. 273-321. Chichester. John Wiley & Sons.
- Burrows, G.C.; Cox, T. y Simpson, G.C. (1977). The measurement of stress in a sales training situation. *Journal of Occupational Psychology*, **50**, 45-51.
- Cain, M.E. (1968). Some suggested developments for role and reference group analysis. *British Journal of Sociology*, **19**, 191-205.

Bibliografía.

- Caplan, R.D. y Jones, K.W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, **60**, 713-719.
- Caplan, R.D.; Cobb, S.; French, J.R.P.; Van Harrison, R. y Pinneau, S.R. (1975). *Job demands and worker health: main effects and occupational differences*. Washington, D.C. U.S. Government Printing Office.
- Cascio, W.F. (1982). *Costing human resources: the financial impact of behavior in organizations*. Boston. Kent Publishing.
- Chacko, T.I. y Wong, J.K. (1984). Correlates of role conflict between physicians and nurse practitioners. *Psychological Reports*, **54**, 783-789.
- Charters, W.W., Jr. (1952). *A study of role conflict among foremen in a heavy industry*. University of Michigan.
- Cheloha, R.S. y Farr, J.L. (1980). Absenteeism, job involvement and job satisfaction in a organizational setting. *Journal of Applied Psychology*, **65**, 467-473.
- Cohen, J. y Cohen, P. (1983). *Applied Multiple regression/Correlation analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.) Hillsdale, N.J. Lawrence Erlbaum Associates.
- Cook, T.D. y Campbell, D.T. (1976). The design and conduct of quasi-experiments and true experiments in field settings. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. Rand McNally.
- Cooper, C.L. and Marshall, J. (1979). Sources of managerial and white collar stress. In C.L. Cooper and R. Payne (ed.) *Stress at work*. 81-105. Chichester. John Wiley & Sons.
- Coser, L. (1956). *The functions of social conflict*. New York. Free Press.
- Davis, K. (1949). *Human society*. New York. Macmillan.
- Davis, L.E. (1957). Job design and productivity: a new approach. *Personnel*, **33**, 418-429.
- Dougherty, T.W. y Pritchard, R.D. (1985). The measurement of role variables: exploratory examination of a new approach. *Organizational Behavior and Human Processes*, **35**, 141-155.

Bibliografía.

- Duvall, E.M. (1946). Conceptions of parenthood. *American Journal of Sociology*, 52, 193-203.
- Elman, M.R. y Gilbert, L.A. (1984). Coping strategies for role conflict in married professional women with children. *Family Relations*, 33, 317-327.
- Escuder Valles, R. (1982). *Introducción a la Estadística Económica*. Madrid. Tébar.
- 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.
- Follet, M.P. (1941). *Dynamic administration: the collected papers of Mary Parker Follet*. New York. Harper and Brothers.
- French, J. y Raven, B. (1959). The bases of social power. En D. Cartwright (ed.) *Studies in social power*. Ann Arbor, Mich. Research Center for Group Dynamics.
- French, J.R.P. y Caplan, R.D. (1972). Organizational stress and individual strain. En A.J. Marrow (ed.) *The failure of success*. 30-67. New York. Amacom.
- French, W.L. y Bell, C.H. (1978). *Organizational development*. Englewood Cliff, N.J. Prentice Hall International.
- Fry, L.W.; Futrell, C.M.; Parasuraman, A. and Chmielewski, M.A. (1986). An analysis of alternative causal models of salesperson role perceptions and work-related attitudes. *Journal of Marketing Research*, 23, 153-163.
- Goldberg, D.P. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire*. Oxford. Oxford University Press.
- Gómez Benito, J. (1987). *Meta-análisis*. Barcelona. PPU.
- González Romá, V. (1986). *Los Círculos de Calidad como una técnica de intervención psicosocial en las organizaciones*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Valencia.

Bibliografía.

- González Romá, V.; Cañero, J.; Meliá, J.L.; Peiró, J.M. y Prieto, F. (1987). Quality Circles and its influence on management perception, organizational climate, work performance and absenteeism in an organizational context. Paper presented at the *3th West European Congress on the Psychology of Work and Organisation*. Antwerp, Belgium.
- González Romá, V.; Meliá, J.L.; Peiró, J.M.; Zurriaga, R. y Luque, O. (1989). A causal model of the effects of perceived role stress: a multisample test. Paper presented at the *4th West European Congress on the Psychology of Work and Organisation*. Cambridge, U.K.
- Goodman, R.A. y Goodman, L.P. (1976). Some management issues in temporary systems: a study of professional development and manpower. *Administrative Science Quarterly*, 21, 494-501.
- Graen, G. (1976). Role making processes within complex organizations. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1201-1245. Chicago. Rand McNally.
- Gross, N.; Mason, W.L. y McEachern, A.W. (1958). *Explorations in role analysis*. New York. Wiley.
- Gutek, B.; Larwood, L. y Strongberg, A. (1986). Women at work. En C.L. Cooper y I.T. Robertson (eds.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. 217-234. Chichester. John Wiley & Sons.
- Hall, D.T. (1972). A model of coping with role conflict: the role behavior of college educated women. *Administrative Science Quarterly*, 17, 471-486.
- Hamner, W.C. and Tosi, H. (1974). Relationships of role conflict and role ambiguity to job involvement measures. *Journal of Applied Psychology*, 59, 497-499.
- Hays, R.D. y White, K. (1987). The importance of considering alternative structural equation models in evaluation research. *Evaluation and Health Professions*, March, 90-99.
- Hendrix, W.H.; Ovalle, N.K., 2nd, y Troxler, R.G. (1985). Behavioral and physiological consequences of stress and its antecedent factors. *Journal of Applied Psychology*, 70, 188-201.

Bibliografía.

- Hom, P.W.; Griffeth, R.W. y Sellaro, C.L. (1984). The validity of Mobley's (1977) model of employee turnover. *Organizational Behavior and Human Performance*, **34**, 141-174.
- House, J.S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease: a review and theoretical integration. *Journal of Health and Social Behavior*, **15**, 12-17.
- 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.
- House, R.J. y Rizzo, J.R. (1972a). Toward the measure of organizational practices: scale development and validation. *Journal of Applied Psychology*, **56**, 388-396.
- House, R.J. y Rizzo, J.R. (1972b). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, **7**, 467-505.
- House, R.J.; Schuler, R.S. y Levanoni, E. (1983). Role conflict and ambiguity scales: reality or artifacts? *Journal of Applied Psychology*, **68**, 334-337.
- Hunter, J.E.; Schmidt, F.L. y Jackson, G.B. (1982). *Meta-analysis: cumulative research findings across studies*. Beverly Hills, Calif. Sage.
- Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work*. Scott, Foresman and Company.
- Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1980). *Stress and work. A managerial perspective*. Glenview, Ill. Scott-Foresman.
- Jackson, S.E. (1983). Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. *Journal of Applied Psychology*, **68**, 1, 3-19.
- Jackson, S.E. (1984). Correction to 'Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain'. *Journal of Applied Psychology*, **69**, 3, 546-547.
- 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.

Bibliografía.

- Jamal, M. (1984) Job stress and job performance controversy: an empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, **33**, 1-21.
- James, L.R., Mulaik, S.A. and Brett, J.M. (1982). *Causal analysis. Assumptions, models and data*. Beverly Hills. Sage.
- Johnson, T.W. y Graen, G. (1973). Organizational assimilation and role rejection. *Organizational Behavior and Human Performance*, **10**, 72-87.
- Jöreskog, K.G. (1978). Structural analysis of covariance and correlation matrices. *Psychometrika*, **43**, 443-477.
- Kahn, R. L. y French, J.R.P., Jr. (1970). Status and conflict: two themes in the study of stress. En J.E. McGrath (ed.) *Social and psychological factors in stress*. 238-263. New York. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Kahn, R.L. (1970). Some propositions toward a researchable conceptualization of stress. En J.E. McGrath (ed.) *Social and psychological factors in stress*. 97-103. New York. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- 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.
- Karasek, R.A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, **24**, 285-308.
- Katz, D. y Kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd. ed. rev.). New York. John Wiley and Sons.
- Kemery, E.R.; Bedeian, A.G.; Mossholder, K.W. and Touliatos, J. (1985). Outcomes of role stress: a multisample constructive replication. *Academy of Management Journal*, **28**, 2, 363-375.
- Kemery, E.R.; Benson, P.G. and Sauser, W.I., Jr. (1987b). Role stress and physical symptoms: a causal analysis. *The Southern Business & Economic Journal*, **10**, 3, 23-36.

Bibliografía.

- X Kemery, E.R.; Mossholder, K.W and Bedeian, A.G. (1987a). Role stress, physical symptomatology, and turnover intentions: a causal analysis of three alternative specifications. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 1, 11-24.
- Keppel, G. (1982). *Design and analysis: a researcher's handbook*. (2nd ed.) Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall.
- Kerlinger, F.N. y Pedhazur, E.J. (1973). *Multiple regression in behavioral research*. New York. Holt, Rinehart y Winston.
- Kim, J. and Kohout, F.K. (1975). Special topics in general linear models. In Nie, N.H., Hull, C.H., Jenkins, J.G., Steinbrenner, K., and Bent, D.H. *Statistical Package for the Social Sciences*. New York. McGraw-Hill.
- Kirpatrick, C. y Caplow, T. (1945). Relationships in a group of Minnesota students. *American Journal of Sociology*, 51, 114-125.
- Komarovsky, M. (1946). Cultural contradictions and sex roles. *American Journal of Sociology*, 52, 184-189.
- Lachman, R. y Aranya, N. (1986). Job attitudes and turnover intentions among professionals in different work settings. *Organization Studies*, 7, 279-293.
- Lazarus, R.S. y Launier, R. (1978). Stress-related transactions between person and environment. En L.A. Pervin y M. Lewis (eds.) *Perspectives in interactional psychology*. 121-156. New York. Plenum Press.
- Lewis-Beck, M.S. (1980). *Applied regression. An introduction*. Sage University Papers series on Quantitative Applications in the Social Sciences, series no. 07-022. Beverly Hills and London. Sage Publications.
- Liddel, W.W. y Slocum, J.W. (1976). The effects of individual-role compatibility upon group performance: an extension of Schutz's FIRO theory. *Academy of Management Journal*, 19, 413-426.
- Lieberman, S. (1956). The effects of changes in roles in the attitudes of role occupants. *Human Relations*, 9, 385-402.
- Linton, R. (1936). *The study of man*. New York. Appleton-Century.
- Linton, R. (1945). *The cultural background of personality*. New York. Appleton-Century.

Bibliografía.

- Litterer, J. (1977). El conflicto en la organización. En W.P. Sexton (ed.) *Teorías de la organización*. México. Trillas.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1297-1349. Chicago. Rand McNally.
- Locke, E.A. y Schweiger, D.M. (1979). Participation in decision-making: one more look. En B.M. Staw (ed.) *Research in organizational behavior* (vol. 1). Greenwich, Conn. JAI Press.
- Luque, O. (1988). *Un estudi sobre els efectes de l'estrés de rol sobre la satisfacció professional en organitzacions socio-educatives*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- Lyons, T.F. (1971). Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 99-110.
- Marsh, R.M. y Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: a predictive study. *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75.
- Martínez Arias, M.R. (1985). Modelos de ecuaciones estructurales en la orientación escolar y profesional. Trabajo presentado al *I Congreso de Orientación Escolar y Profesional*. Madrid.
- Marwell, G. y Hage, J. (1970). The organizations of role-relationships: a systematic description. *American Sociological Review*, 85, 884-900.
- Matteson, M.T. e Ivancevich, J.M. (1979). Organizational stressors and heart disease: a research model. *Academy of Management Review*, 4, 347-357.
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1351-1396. Chicago. Rand McNally.
- Meliá, J.L. (1984). *El conjunto de rol y las relaciones de la persona focal con sus emisores de rol*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Valencia.
- Meliá, J.L. (1986). Sugerencias para una cuantificación de la proximidad y la limitocidad de rol en las organizaciones. *Millars*, XI, 35-42.

Bibliografía.

- Meliá, J.L. (1987). *El conflicto y la ambigüedad de rol en organizaciones laborales: Un estudio de variables moduladoras*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1984). Percepción de las relaciones de poder en ambientes organizacionales. Estudio empírico e implicaciones para un diseño de la estructura de poder. *Actas del Primer Congreso Nacional del Colegio de Psicólogos*. Madrid.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1985). Análisis empírico de un modelo bifactorial del poder e influencia en las organizaciones. *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo*, 243-302. Terrassa.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1987). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. Trabajo presentado al *II Congreso de Evaluación Psicológica*. Madrid.
- Meliá, J.L., Peiró, J.M. and Calatayud, C. (1986). El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. *Millars*, XI, 43-77.
- Meliá, J.L.; Morte, M.P.; Zornoza, A.; Sanz, M.J. y González Romá, V. (1987b). La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol y sus factores sobre la tensión de rol y la propensión al abandono. Trabajo presentado al *II Congreso de Evaluación Psicológica*. Madrid.
- Meliá, J.L.; Peiró, J.M. y Calatayud, C. (1986). El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: estudios factoriales, fiabilidad y validez (Presentación del Cuestionario S4/82). *Millars*, XI, 43-77.
- Meliá, J.L.; Peiró, J.M.; Sanz, M.J.; Zornoza, A. y Morte, M.P. (1987c). La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre los distintos factores de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología. Universitas Tarraconensis*, 11, 3-12.
- Meliá, J.L.; Zornoza, A.; Sanz, M.J.; Morte, M.P. y González Romá, V. (1987a). La incidencia de los factores de conflicto y ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral. Trabajo presentado al *II Congreso de Evaluación Psicológica*. Madrid.
- Merton, R.K. (1957). The role set. *British Journal of Sociology*, 8, 106-120.

Bibliografía.

- Miles, R.H. (1975). An empirical test of causal inference between role perceptions of conflict and ambiguity and various personal outcomes. *Journal of Applied Psychology*, **60**, 334-339.
- Miller, I.W., III y Norman, W.H. (1979). Learned helplessness in humans: a review and attribution theory model. *Psychological Bulletin*, **86**, 93-118.
- Mirvis, P.H. y Lawler, E.E. III (1977). Measuring the financial impact of employee attitudes. *Journal of Applied Psychology*, **62**, 1-8.
- Mishler, E. (1953). Personality characteristics and the resolution of role conflicts. *Public Opinion Quarterly*, **17**, 115-135.
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, **62**, 237-240.
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, **62**, 237-240.
- Morris, J.H.; Steers, R.M. y Koch, J.L. (1979). Influence of organization structure on role conflict and ambiguity for three occupational groupings. *Academy of Management Journal*, **22**, 58-71.
- Mossholder, K.W.; Bedeian, A.G. y Armenakis, A.A. (1981). Role perceptions, satisfaction, and performance: moderating effects of self-esteem and level. *Organizational Behavior and Human Performance*, **28**, 224-234.
- Naylor, J.C.; Pritchard, R.D. e Ilgen, D.R. (1980). *A theory of behavior in organizations*. New York, Academic Press.
- Neuman, L.J. y Hughes, J.W. (1951-1952). The problem of the concepts of role - A re-survey of the literature. *Social Forces*, **30**.
- Newcomb, T.M. (1951). Social psychological theory. En J.H. Roher y M. Sherif (eds.) *Social psychology at the crossroads*, 31-49. New York. Harper.
- Oliver, R.L. and Brief, A.P. (1977-78). Determinants and consequences of role conflict and role ambiguity among retail sales managers. *Journal of Retailing*, **53**, 4, 47-58.
- Ort, R. (1952). A study of role conflicts as related to class level. *Journal of Abnormal Social Psychology*, **47**, 353-359.

Bibliografía.

- Parsons, T. (1951). *The social system*. New York. Free Press.
- Parsons, T. (1960). *Structure and process in modern societies*. New York. Free Press.
- Parsons, T. y Shils, E.A. (1951). Values, motives, and systems of action. En T. Parsons y E.A. Shils (eds.) *Toward a general theory of action*, 47-275. Cambridge, Mass. Harvard University Press.
- Pedhazur, E.J. (1982). *Multiple regression in behavioral research* (2nd edition). New York. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Peiró, J.M. (1983-1984). *Psicología de la organización*. Madrid. UNED.
- Peiró, J.M. (1984). Conflicto y ambigüedad de rol del individuo en la organización. Conferencia dictada en La Coruña. Mimeo.
- Peiró, J.M. (1984). Materiales para una Psicología Organizacional Cognitiva: Nuevas aproximaciones al estudio de la conducta organizacional. Ponencia presentada al Congreso Homenaje a José Luís Pinillos. Madrid.
- Peiró, J.M. y Meliá, J.L. (1986). ¿Adopción o elaboración de roles? Sus repercusiones para la selección y el entrenamiento. *Millars*,
- Peiró, J.M., González-Romá, V., Meliá, J.L. and Zalbidea, M.A. (en prensa). Contributions from psychology to the understanding measuring and coping with role stress. In Burchardt, R. and Roe, R.A. *Professional psychology: developments and benefits*. Swets & Zeitlinger.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L., Torres, M.A. and Zurriaga, R. (1987b). 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.; Luque, O. y Meliá, J.L. (1985b). *Interrelacions personals i acompliment de rol en organitzacions educatives*. Excma. Diputació de Castelló.
- Peiró, J.M.; Meliá, J.L. and González-Romá, V. (1985a). La incidencia de l 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. Terrassa.

Bibliografía.

- Peiró, J.M.; Meliá, J.L. y Zurriaga, R. (1987c). Structural and relational aspects of role sets and their influence on role stress. Trabajo presentado al *Third West European Congress on the Psychology of Work and Organisation*. Amberes. Bélgica.
- Peiró, J.M.; Meliá, J.L.; Torres, M.A. y Zacarés, I. (1983). Conflicto y ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. Trabajo presentado al *Primer Symposium Nacional de Psicología de la Excepcionalidad*. Barcelona.
- Peiró, J.M.; Meliá, J.L.; Zacarés, I. and González-Romá, V. (1987a). La medida de la experiencia de conflicto en el desempeño de roles: El Cuestionario de Conflicto de Rol. *Evaluación Psicológica/ Psychological Assessment*, 3, 345-381.
- Peiró, J.M.; Zurriaga, R. y Meliá, J.L. (1986). Moderating effects of role-set's social support on role stress-strain relationship among hospital nurses and doctors. Trabajo presentado a la *First European Conference on Professional Psychology*. Laussane.
- Pennebaker, J.W.; Burnam, M.A.; Schaeffer, M.A. y Harper, D. (1977). Lack of control as a determinant of perceived physical symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 167-174.
- Pfaffenberger, R. (1979). Using and abusing path-analysis as a research tool in the behavioral sciences. In Mowday, R.T. and Steers, R.M. *Research in organizations. Issues and controversies*. Goodyear Publishing Inc., California.
- Pfanffenberger, R. (1979). Using and abusing path-analysis as a research tool in the behavioral sciences. En R.T. Mowday y R.M. Steers (eds.) *Research in organizations: issues and controversies*. California. Good Year Publishing Co.
- Porter, L.W.; Crampon, W.J. y Smith, F.J. (1976). Organizational commitment and managerial turnover: a longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 87-98
- Price, J.L. y Mueller, C.W. (1981). A causal model for turnover in nurses. *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.
- Rizzo, J.R.; House, R.J. y Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Bibliografía.

- Rogers, D.L. y Molnar, J. (1976). Organizational antecedents of role conflict and ambiguity in top-level administrators. *Administrative Science Quarterly*, 21, 598-610.
- Roos, L.L. y Starke, F.A. (1981). Organizational roles. En Nistrom y Starbuk. *Handbook of Organizational Design*.
- Rousseau, D.M. (1978). Characteristics of departments, positions and individuals: contexts for attitudes and behavior. *Administrative Science Quarterly*, 23, 521-539.
- Sales, S.M. (1969). Organizational role as a risk factor in coronary heart disease. *Administrative Science Quarterly*, 14, 325-336.
- Sarbin, T.R. (1954). Role theory. En G. Lindzey (ed.) *Handbook of social psychology*, 1, 223-258. Cambridge, Mass. Addison-Wesley.
- Sargent, S.S. (1951). Conceptions of role and ego in contemporary psychology. En J.H. Roher y M. Sherif (eds.) *Social psychology at the crossroads*, 335-370. New York. Harper.
- Schmidt, F.L. y Hunter, J.E. (1977). Development of a general solution to the problem of validity generalization. *Journal of Applied Psychology*, 62, 529-540.
- Schmitt, N. y Bedeian, A.G. (1982). A comparison of LISREL and two stage lest squares analysis of an hypothesized life-job satisfaction reciprocal relationship. *Journal of Applied Psychology*, 67, 806-817.
- Schuler, R.S. (1975). Role perceptions, satisfaction, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 60, 683-687.
- Schuler, R.S. (1977). Role perceptions, satisfaction and performance moderated by organization level and participation in decision making. *Academy of Management Journal*, 20, 159-165.
- Schuler, R.S. (1979). A role perception transactional model for organizational communication-outcome relationships. *Academy of Management Journal*, 20, 159-165.
- Schuler, R.S. (1980). A role and expectancy perception model of participation in decision making. *Academy of Management Journal*, 23, 331-340.
- Schuler, R.S. (1982). An integrative transactional process model of stress in organizations. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 5-19.

Bibliografía.

- Scott, W.G. y Mitchell, T.R. (1976). *Organization theory: a structural a behavioral analysis* (3rd ed.) Homewood, Ill. Richard Irwin and Dorsey Press.
- Slater, P.E. (1965). Role differentiation in small groups. En A.P. Hare, E.F. Borgatta y R.F. Bales (eds.) *Small groups* (rev. ed.), 610-627. New York. Knopf.
- Smith, P.; Kendall, L. y Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago. Rand McNally.
- Specht, D.A. (1975). On the evaluation of causal models. *Social Science Research*, 4, 113-133.
- Stead, B.A. y Scamell, R.W. (1980). A study of the relationships of role conflict, the need for role clarity, and job satisfaction for professional librarians. *Library Quarterly*, 50, 310-323.
- Stouffer, S. (1949). An analysis of conflicting social norms. *American Sociological Review*, 14, 707-717.
- Stout, J.K. and Posner, J.L. (1984). Stress, role ambiguity, and role conflict. *Psychological Reports*, 55, 747-753.
- Szilagyi, A.D. (1977). An empirical test of causal inference between role perceptions, satisfaction with work, performance and organizational level. *Personnel Psychology*, 30, 375-388.
- Szilagyi, A.D.; Sims, H.P., Jr. y Keller, R.T. (1976). Role dynamics, locus of control, and employee attitudes and behavior. *Academy of Management Journal*, 19, 259-279.
- Taylor, J.C. y Bowers, D.G. (1972). *Survey of organizations*. Ann Arbor: Institute for Social Research, University of Michigan.
- Tosi, H. (1971). Organization stress as a moderator of the relationship between influence and role response. *Academy of Management Journal*, 14, 7-20.
- Tracy, L. y Johnson, T.W. (1981). What do the role conflict and role ambiguity scales measure? *Journal of Applied Psychology*, 66, 464-469.
- Uslaner, E.M. (1976). Editor's introduction. En H.B. Asher (1976). *Causal modeling* (2nd edition). 5-6. Sage University Papers series on Quantitative Applications in the Social Sciences, series no. 07-003. Beverly Hills and London. Sage Publications.

Bibliografía.

- Van de Ven, A. y Ferry, D.L. (1980). *Measuring and assessing organizations*. New York. Wiley and Sons.
- Van Sell, M.; Brief, A.P. y Schuler, R.S. (1977). *Role conflict and role ambiguity: a review and synthesis of the literature*. Working paper 76-30A. University of Iowa.
- Van Sell, M.; Brief, A.P.; y Schuler, R.S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, **34**, 1, 43-71.
- Visauta, B. (1986). *Modelos causales*. Barcelona. Ed. Hispano Europea.
- Walker, O.C., Jr.; Churchill, G.A., Jr. y Ford, N.M. (1975). Organizational determinants of the industrial salesman's role conflict and ambiguity. *Journal of Marketing*, **39**, 32-39.
- Walton, R.E. (1969). *Interpersonal peacemaking: confrontation and third party consultation*. Reading Mass Addison Wesley.
- Warr, P. (1986). A vitamin model of jobs and mental health. En G. Debus y H.-W. Schroiff (eds.) *The Psychology of Work and Organisation*. 157-164. Amsterdam. North Holland.
- Warren, R.L. (1949). Social disorganization and the interrelationships of cultural roles. *American Sociological Review*, **14**, 83-87.
- Watson, K.M. (1982a). An analysis of communication patterns: a method for discriminating leader and subordinate roles. *Academy of Management Journal*, **25**, 107-120.
- Watson, K.M. (1982b). A methodology for the study of organizational behavior at the interpersonal level of analysis. *The Academy of Management Review*, **7**, 3.
- Weick, K.E. (1977). Organization design: organizations as self-designing systems. *Organizational Dynamics*, Autumn, 31-46.
- Weiss, H.M.; Dawis, R.V.; England, G.W. y Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Industrial Relations Center. University of Minnesota.
- Whetten, D.A. Coping with incompatible expectations: an integrated view of role conflict. *Administrative Science Quarterly*, **23**, 254-271.

Bibliografía.

- Wilkinson, L. (1986). *SYSTAT. The system for statistics*. Evanston, IL. SYSTAT, Inc.
- Wilks, S.S. (1932). On the sampling distribution on the multiple correlation coefficient. *Annals of Mathematical Statistics*, **3**, 196-203.
- Wilson, T.P. (1980). Conceptions of interaction and forms of sociological explanation. *American Sociological Review*, **35**, 697-709.
- Winnubst, J.A.M. (1984). Stress in organizations. En P.J.D. Drenth; H. Thierry; P.J. Willems y C.J. de Wolf (ed.) *Handbook of Work and Organizational Psychology*. 553-570. John Wiley and Sons.
- Young, J.M. (1977). The function of theory in a dilemma of path analysis. *Journal of Applied Psychology*, **62**, 108-110.
- Znaniecki, F. (1940). *The social role of the man of knowledge*. New York. Columbia University Press.
- Zurriaga, R. (1986). Desempeño de roles y relaciones interpersonales de médicos y enfermeras en organizaciones hospitalarias. Tesis de Licenciatura. Universidad de Valencia.
- Zurriaga, R. (1987). *El desempeño de rol de las enfermeras en organizaciones hospitalarias: aspectos psicosociales*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.