

LA INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE CONFLICTO DE ROL Y AMBIGÜEDAD DE ROL SOBRE LOS FACTORES DE LA SATISFACCION LABORAL

Meliá, J.L.; Zornoza, A.; Sanz, M. J.; Morte, M. P.; y González, V.
Universidad de Valencia.

Modo correcto de citar este trabajo:

Meliá, J.L., Zornoza, A., Sanz, M.J., Morte, M.P., & González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral [The incidence of role conflict factors and role ambiguity factors in job satisfaction factors].
Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Madrid. 287.

1. INTRODUCCION

El concepto de rol desempeña un papel central en el análisis de la estructura organizacional. Un **rol** puede definirse como un conjunto de expectativas, deberes y obligaciones, aplicadas al sujeto que ocupa un puesto determinado - **persona focal** - que proceden de unos emisores de rol denominados **conjunto de rol**, es decir, aquellas personas que pueden influir sobre la persona focal y que contribuyen a definir su rol. (Kahn *et al.*, 1964; Peiró y Meliá, 1987; Peiró, Meliá, Torres y Zacarés, 1983). La persona focal puede, a su vez, modificar las expectativas y reelaborarlas.

Deficiencias en la dinámica de este proceso producen el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol, que constituyen el **stress de rol**.

El Conflicto de rol puede definirse como la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol, (Miles, 1977 ; Van Sell *et al.*, 1981) , relacionadas con las condiciones, recursos, objetivos o auto-expectativas de la persona focal.

La Ambigüedad de rol se puede definir como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol (Peiró *et al.* ,1985).

Numerosos estudios han mostrado la relación que estos dos conceptos tienen con **la satisfacción laboral**, tomada como variable dependiente, y con otros factores organizacionales.

En general, se puede decir, que el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol reducen la Satisfacción laboral , manteniendo con ella una relación negativa. Pero, aunque esta afirmación está apoyada por numerosos estudios, (Rizzo *et al.*, 1970; Caplan *et al.*, 1975; Miles, 1976; Beehr *et al.*, 1976; Van Sell *et al.*, 1981; Peiró *et al.*, 1985), hay otros en los que, o bien no se encuentra relación entre ellas, o se encuentran relaciones contradictorias (Tosi y Tosi, 1970; Hammer y Tosi, 1974; Brief y Aldag, 1976).

En la mayor parte de ellos se han tomado el Conflicto de rol, la Ambigüedad de rol y la Satisfacción laboral de forma global, sin considerar los tipos o factores en que se descomponen y los efectos diferenciales que pueden producir.

Keller (1975) sugiere que una medida general de Satisfacción laboral, puede no discriminar suficientemente los resultados potenciales del stress en el rol (Van Sell et al, 1981). Los resultados confirman que el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol, tomados globalmente presentan efectos diferenciales sobre los distintos factores de la Satisfacción laboral. (Keller, 1975; Meliá et al, 1987).

Beehr y colaboradores (1976) y Miles (1976b) al estudiar las relaciones entre los emisores de rol y la persona focal, obtuvieron que la sobrecarga de rol y el conflicto inter-rol producían efectos diferentes, lo que ponía de manifiesto la necesidad de tener en cuenta los tipos de Conflicto de rol (Van Sell et al, 1981). Por otra parte, los estudios que han diferenciado los tipos de Conflicto de rol sugieren que se debe estudiar por separado diferentes aspectos de la Ambigüedad de rol tales como la falta de claridad relativa a la autoridad o evaluación de la ejecución (Van Sell et al, 1981).

2. HIPOTESIS

El objetivo de este estudio consistirá en analizar la incidencia diferencial que los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol tienen sobre los factores de la Satisfacción laboral. La existencia de estos factores ya había sido demostrada en varios estudios (Schuler, et al, 1977; Naylor, et al, 1980; Peiró, Meliá y Zacarés, 1987; Peiró, Meliá y Torres, 1987; Meliá, et al, 1985).

Formularemos cuatro hipótesis:

- 1) Los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol presentarán efectos negativos sobre la Satisfacción laboral tomada como medida global.
- 2) Los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol tendrán efectos negativos y diferenciales sobre los factores de la Satisfacción laboral.
- 3) Los factores referentes al conflicto persona-rol tendrán efectos negativos más fuertes sobre los factores de la Satisfacción laboral. Causarán más insatisfacción porque en ellos la persona focal se ve implicada directamente, refiriéndose a los cambios que ella realizaría para adecuarse mejor a su rol.
- 4) Los factores de Satisfacción laboral más afectados por el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol se espera que sean los relativos a la supervisión y la participación en la organización, las relaciones interpersonales en el trabajo y la satisfacción intrínseca del trabajo. Mientras que la Satisfacción con el ambiente físico del lugar de trabajo, con las prestaciones materiales, básicas y la remuneración, estén menos relacionadas con el Conflicto de rol y la Ambigüedad de rol.

3. METODOLOGIA

3.1 DESCRIPCION DE LA MUESTRA

La muestra está formada por 175 sujetos. El 65.2% son varones y el 38.8% mujeres. El rango de edad se extiende desde los 17 años a los 64, su media es de 33.5 años.

Con respecto a su nivel de formación , el 18% poseen estudios primarios, el 9.7% formación profesional, el 24.5 % Bachiller, el 34.8% titulación universitaria de grado medio y el 12.9% titulación universitaria de grado superior.

Según el nivel jerárquico que ocupan, el 57.4% son empleados o trabajadores, el 6.5% supervisores, el 26.5% mandos intermedios, el 6.5% directivos y el 3.2% miembros de la alta dirección.

Tienen un promedio de 5 a 10 años de antigüedad en sus empresas.

El tipo de organizaciones al que pertenecen y su ámbito de actuación varían: el 37.4% trabajan en empresas públicas y el 62.6% en privadas. El 27.1% pertenecen a organizaciones locales, el 34.2% provinciales, el 8.4% regionales, el 235.8% estatales y el 4.5% multinacionales.

Están desarrollando sus actividades en 28 ramas o profesiones distintas, clasificadas tipológicamente en: el 25.8% pertenecen a organizaciones bancarias o financieras, el 7.1% profesionales (bufetes, consultoras etc.), el 8,4% a organizaciones oficiales, el 11% a organizaciones industriales, el 19.4% educativas, el 7.7% sanitarias y el 20.6% pertenecen a organizaciones comerciales.

3.2 VARIABLES UTILIZADAS E INSTRUMENTOS DE MEDIDA

Se han utilizado tres variables: Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y Satisfacción laboral.

La medida del Conflicto de rol se llevó a cabo mediante el Cuestionario de Conflicto de Rol (C-V), validado en la Comunidad Valenciana (Peiró, Meliá y Zúcares, 1987). Consta de 17 ítems cuya estructura factorial está compuesta por 5 factores:

El primer factor: **CONFLICTO MEDIO-FIN** comprende: el conflicto entre las exigencias laborales y los deseos familiares, no tener la autoridad suficiente para hacerse cargo de las responsabilidades asignadas, excesiva cantidad de trabajo lo que interfiere en su calidad, no poder desempeñar una tarea o alcanzar un objetivo porque la empresa no facilita los suficientes medios, recursos, etc.

El segundo factor: **CONFLICTO INTER-EMISORES** se refiere a no poder satisfacer las demandas contradictorias de varias personas, recibir órdenes incompatibles de dos superiores, encontrarse cogido entre dos fuegos y tener que realizar papeles de mediación, etc.

El tercero: **CONFLICTO INTER-EMISORES ENTRE LAS DEMANDAS DE SUPERIORES E INFERIORES**, experimentado especialmente por los mandos intermedios de la jerarquía organizacional, consiste en : recibir demandas

contradictorias por parte de los subordinados, no poder satisfacer a la vez las aspiraciones de superiores y subordinados etc.

El cuarto factor: **CONFLICTO PERSONA-ROL RELATIVO AL NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**, se refiere a: los cambios que el sujeto introduciría en su grado de autoridad y responsabilidad en la empresa si fuera libre para ello y al conflicto que surge al recibir órdenes contradictorias de dos superiores.

El último y quinto factor: **CONFLICTO PERSONA-ROL RELATIVO A LA TAREA** serían los cambios que efectuaría el sujeto en la forma de realizar su trabajo y en la distribución de su tiempo, además del conflicto surgido por no poder realizar una tarea a causa de que la empresa no facilita los suficientes medios y recursos.

El Cuestionario de Ambigüedad de rol (A-V), compuesto por 24 items, se utilizó para evaluar la Ambigüedad de rol. También se elaboró y validó en este contexto (Peiró, Meliá y Torres, 1987). Cinco factores componen su estructura factorial:

El primero: **AMBIGÜEDAD RELATIVA AL PUESTO DE TRABAJO** Referente a la cantidad y claridad de la información sobre: los límites de las responsabilidades y competencias, los límites de la autoridad de la persona focal, las tareas del puesto de trabajo, los medios y procedimientos para realizar la tarea, objetivos, nivel de producción y calidad a alcanzar.

El segundo: **AMBIGÜEDAD EN LAS CONSECUENCIAS DEL DESEMPEÑO DEL ROL** Comprende: cantidad y claridad de información sobre las sanciones y recompensas que pueden derivarse del desempeño del rol, promociones y ascensos que se pueden obtener.

El tercer factor: **AMBIGÜEDAD DE LAS EXPECTATIVAS Y VALORACIONES DEL CONJUNTO DE ROL**, hace referencia a la claridad de las expectativas de los superiores, compañeros e inferiores en nivel jerárquico a la persona focal, frecuencia con que ellos le dan a conocer su valoración en el desempeño del trabajo.

El cuarto factor llamado: **AMBIGÜEDAD SOBRE LOS OBJETIVOS Y LA POLITICA GENERAL DE LA ORGANIZACION**, se refiere a la cantidad y claridad de información sobre: los fines, planes, previsiones y política general de la empresa, los objetivos, nivel de producción o calidad que la persona focal debe alcanzar.

El quinto y último factor: **AMBIGÜEDAD SOBRE DERECHOS LABORALES Y SOCIALES**. Relativo a la cantidad y claridad de la información sobre los derechos laborales y sociales de todo tipo que le corresponden a la persona focal.

La Satisfacción laboral se midió utilizando el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S-V) con 82 items, (Peiró, Meliá y Calatayud, 1986). De su factorización se obtuvieron seis factores:

El primero, **SATIFACCION CON LA SUPERVISION Y LA PARTICIPACION EN LA ORGANIZACION** comprende: Satisfacción en las relaciones con los

superiores, con la supervisión ejercida y de la que se es objeto, juicio de los superiores, igualdad y justicia de trato, apoyo de los supervisores, participación en la elaboración de objetivos y metas, grado en que la empresa cumple las disposiciones legales, abuso de autoridad, libertad sindical, etc.

El segundo, **SATISFACCION CON EL AMBIENTE FISICO DEL LUGAR DE TRABAJO**. Se refiere a la satisfacción con los medios y recursos que la empresa ofrece: salubridad, espacio disponible, iluminación, ventilación, toxicidad, peligrosidad, ruido, temperatura, postura en que se trabaja, servicios higiénicos y sanitarios, taquillas y vestuarios, servicios de agua o bar, etc.

El tercero, **SATISFACCION CON LAS PRESTACIONES MATERIALES Y RECOMPENSAS COMPLEMENTARIAS**. Hace referencia a: satisfacción con las comisiones y pluses recibidos, remuneración, dietas, destajos, horas extras, economato, oportunidades de formación, asistencia médica, servicios de bar, comedor, etc.

El cuarto, **SATISFACCION INTRINSECA DEL TRABAJO** relativo a la satisfacción con el tipo de trabajo, tareas y actividades, posibilidades de creatividad, oportunidades de realizar aquello en lo que uno destaca, satisfacción que ofrece el trabajo mismo, etc.

El quinto, **SATISFACCION CON LA REMUNERACION, LAS PRESTACIONES BASICAS Y LA SEGURIDAD DE EMPLEO**, sería la satisfacción con el salario percibido, con la remuneración por horas extraordinarias y antigüedad, con el horario de trabajo, la asistencia médica, la seguridad social, las vacaciones remuneradas, las condiciones de jubilación, prestaciones por desempleo, tipo y duración de la contratación laboral, etc.

El último factor: **SATISFACCION CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO**, comprendería la satisfacción con la distancia física del compañero más próximo en el lugar de trabajo, visibilidad de los compañeros desde el lugar de trabajo, posibilidad de hablar con ellos, relaciones con las personas del mismo nivel jerárquico, con los subordinados, etc.

4. RESULTADOS.

Los estadísticos descriptivos y la consistencia interna de las medidas utilizadas, se muestran en la TABLA 1.

Se han realizado una serie de análisis de regresión múltiple, para estudiar los efectos diferenciales que los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol que constituyen las variables independientes, ejercen sobre la variable dependiente, Satisfacción laboral, tomada globalmente y por factores.

Los resultados de la regresión múltiple de la Satisfacción laboral tomada como medida global, sobre los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol, aparecen en la TABLA 2.

El Conflicto Persona-rol relativo a la tarea, mantiene una fuerte relación negativa con la Satisfacción general. El mismo tipo de relación, aunque más moderada, presenta el factor de Ambigüedad de objetivos y Política general de la organización.

En las tablas 3 a 8, aparecen los resultados de los 6 análisis de regresión múltiple realizados con medidas específicas de los factores que componen las tres variables utilizadas.

Respecto al primer factor de la satisfacción: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, destacan como puede verse en la TABLA 3, las relaciones negativas con el Conflicto persona-rol relativo a la tarea, fuertemente significativo y con la Ambigüedad sobre los objetivos y la política general de la organización, más moderadas y Ambigüedad, sobre los derechos laborales y sociales. La falta de información sobre los planes y las previsiones de la empresa, sobre los derechos laborales que posee el trabajador o que la empresa no proporcione los recursos necesarios para desempeñar el rol, provoca un aumento de insatisfacción con los encargados de transmitir esa información, los supervisores y con la participación de la empresa.

El segundo factor: Satisfacción con el ambiente físico del lugar de trabajo, mantiene fuertes relaciones negativas con el Conflicto Persona-rol relativo a la tarea (TABLA 4). Y relaciones moderadamente significativas y casi significativas con dos factores de ambigüedad: Ambigüedad en las consecuencias del desempeño de rol y A. sobre los objetivos y política general. Estas relaciones llaman un poco la atención porque parecería más lógico que la falta de claridad sobre las consecuencias del trabajo desempeñado o sobre los planes u objetivos de la empresa, tuvieran más incidencia sobre otros factores de la satisfacción, en vez de estar relacionadas con la satisfacción con el ambiente físico.

Con el tercer factor de satisfacción relativo a las prestaciones materiales y recompensas complementarias, sólo un factor: Conflicto persona-rol relativo a la tarea, tiene efectos significativos sobre él (TABLA 5). Ninguno de los factores de la Ambigüedad de rol influyen sobre él. Aunque podría esperarse que la Ambigüedad en las consecuencias en el desempeño del rol, estuviera relacionada con él, puesto que la falta de información sobre las sanciones, recompensas, promociones, podría estar rrelacionada con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias.

La TABLA 6 muestra las relaciones obtenidas para el cuarto factor: Satisfacción intrínseca del trabajo. El Conflicto persona-rol relativo a la tarea, la Ambigüedad de expectativas y valoraciones del conjunto de rol y Ambigüedad de objetivos y política general, tienen efectos moderadamente significativos sobre él. No poder efectuar cambios en la tarea para realizarla mejor, no saber las expectativas de los demás miembros sobre el desempeño del rol, ni conocer los objetivos de la organización, reducen la satisfacción que el trabajo en sí mismo produce.

El quinto factor, referente a la Satisfacción con la remuneración, prestaciones básicas y seguridad de empleo, no mantiene relaciones significativas con ningún tipo de Conflicto de rol ni Ambigüedad de rol (TABLA 7). Al parecer, el carecer de recursos o medios para realizar la tarea, recibir demandas o expectativas incompatibles de superiores o inferiores, los cambios que el sujeto introduciría en su rol, o la falta de

información sobre ello, no incidiría sobre la satisfacción con el salario recibido o las prestaciones materiales ofrecidas por la empresa. Aunque quizás pudiera verse afectada por la insatisfacción general o de otro tipo que el sujeto tuviera.

El último factor de satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo, tiene también pocas relaciones significativas con el Conflicto de rol: Conflicto persona-rol relativo a la tarea y con la Ambigüedad de rol: Ambigüedad de expectativas y valoraciones del conjunto de rol. La persona focal no conoce con claridad lo que sus compañeros o supervisores esperan de su rol ni cómo valoran su ejecución, lo cual dificulta las relaciones interpersonales que mantiene con ellos.

En la TABLA 9, se resumen e integran todas las relaciones significativas halladas entre los factores que componen las tres variables utilizadas.

5. DISCUSION Y SUGERENCIAS PARA LA INVESTIGACION FUTURA.

Los resultados obtenidos confirman las dos primeras hipótesis formuladas, de tipo general. Los efectos que los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol tienen sobre la Satisfacción laboral general y sobre sus factores son diferenciales y negativos.

Comentaremos los resultado a partir de la TABLA 9. Todos los datos significativos mantienen una relación negativa con la satisfacción. Lo que apoyaría otras investigaciones anteriores (Van Sell y colb. 1981; Fisher y Gitelson, 1983) Pero no permitirían hacer afirmaciones generales como que el Conflicto de rol tiene una relación negativa con la satisfacción general y con sus factores, pues solamente un factor, el quinto: C. persona-rol relativo a la tarea, mantiene relaciones significativas con ella. Los cuatro primeros factores de Conflicto de rol, no tienen ninguna relación significativa con la satisfacción, datos que son similares al estudio de Hamner y Tosi (1974), que no encontraron relación entre ambas variables. Incluso se dan relaciones positivas, aunque no son significativas, sobre todo en los factores tercero y cuarto de conflicto. Ambos factores tienen un aspecto en común: el nivel jerárquico. Estos tipos de conflicto se dan en personas con un punto medio o alto en la jerarquía organizacional lo que explica que tengan más Satisfacción laboral, puesto que reciben un salario mayor, disponen de un mayor nivel de autonomía, desempeñan tareas más creativas y complejas, etc.

Por tanto la tercera hipótesis se ve confirmada parcialmente, ya que el Conflicto persona-rol relativo al nivel de autoridad, no mantiene ninguna relación significativa con la satisfacción. Por el contrario, todos los factores de Ambigüedad de rol, excepto el primero, mantienen relaciones negativas significativas con los factores de la satisfacción, pero con un nivel de significación menos fuerte.

El primer factor: Ambigüedad relativa al puesto de trabajo, está relacionado positivamente con los factores de la satisfacción, sin ser significativo, lo cual podría explicarse por la acción de variables moduladoras (Jhonson y Stinson, 1975; Fisher y Gitelson, 1983). Personas con alta necesidad de independencia, alta motivación de logro, locus de control interno, alto nivel de formación, o que ocupan un puesto elevado en la jerarquía organizacional, prefieren delimitar ellas mismas su rol, los límites y responsabilidades, la tarea a desempeñar etc. Por lo que la falta de

información o de claridad en estos aspectos, no reduce su satisfacción. Esto sí permitiría afirmar de forma general que los factores de Ambigüedad de rol mantienen una relación negativa con los de satisfacción, pero no muy fuerte.

En cuanto a los factores de satisfacción, destaca el quinto: Satisfacción con la remuneración, prestaciones básicas y seguridad de empleo, que no está relacionado ni con el Conflicto de rol ni con la Ambigüedad de rol. El factor tercero: Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, sólo se ve afectado por el Conflicto persona-rol relativo a la tarea, la Ambigüedad de rol no está relacionada con él. Los tipos de satisfacción más afectados coinciden con los de la cuarta hipótesis, añadiendo además la Satisfacción con el ambiente físico del lugar de trabajo.

Podemos concluir:

a) No se puede afirmar de forma general que los factores del Conflicto de rol estén relacionados negativa y significativamente con la Satisfacción laboral, sino que el Conflicto persona-rol relativo a la tarea mantiene una fuerte relación negativa con la satisfacción general y sus factores, afectando a la satisfacción con la supervisión, la participación, el ambiente físico, las prestaciones materiales, la satisfacción intrínseca y las relaciones interpersonales. Lo cual difiere de los resultados obtenidos por Meliá y col. (1987), respecto a la relación del Conflicto de rol tomado globalmente, con los factores de la satisfacción. En este trabajo no se encontraban relaciones del Conflicto de Rol global con la satisfacción intrínseca y con la satisfacción con las relaciones interpersonales, y si se encontraban con los demás factores de satisfacción.

b) Todos los factores de la Ambigüedad de rol están relacionados significativa y negativamente con algún factor de la Satisfacción laboral, excepto el referente a las prestaciones materiales y básicas. Es la Ambigüedad sobre los objetivos y la política general de la organización la que mayores efectos negativos tiene sobre los factores de la satisfacción.

c) La satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo, no se ve reducida o afectada por los distintos tipos de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol. El resto de los factores de satisfacción están relacionados significativa y negativamente con al menos un factor de ambigüedad y con el factor de conflicto persona-rol relativo a la tarea.

Así, los resultados confirman la sugerencia de Meliá y col. (1987) de tener en cuenta los tipos de Conflicto de rol, Ambigüedad de rol y Satisfacción laboral para estudiar los correlatos de stress en el rol, de esta forma, las relaciones son más precisas y específicas. Pero aún sigue siendo necesario considerar los efectos de variables como: las diferencias individuales, necesidad de logro etc. (Fisher y Gitelson, 1983) que quizás están modulando las relaciones entre los distintos factores estudiados, contribuyendo a su explicación y su comprensión.

Por otro lado los resultados pueden estar sugiriendo que tanto el conflicto de rol como la ambigüedad no necesariamente son generadores de "strain" en general y de insatisfacción en particular, debiendo tenerse en cuenta al menos los siguientes aspectos:

a) Los **niveles absolutos** de conflicto y/o ambigüedad y sus niveles relativos dentro del contexto profesional e interpersonal específicos. Es posible que existan **umbrales** a partir de los cuales el conflicto y/o la ambigüedad comiencen a generar "strain".

b) La posible existencia de **relaciones no lineales** entre el conflicto y/o la ambigüedad de rol y los componentes del strain de rol; incluida la satisfacción.

c) La posible existencia de **efectos no aditivos** entre el conflicto y/o la ambigüedad de rol y sus tipos. Es posible concebir diversos modelos interactivos entre estos aspectos.

d) La valoración o "el peso" que el sujeto asigna subjetivamente a los niveles de conflicto y/o ambigüedad y sus factores. Dos personas pueden estar expuestas al mismo nivel de ambigüedad percibido respecto a su tarea, sin embargo, para una puede tratarse de algo perfectamente asumible y para la otra de una calamidad. La explicación de esta "**ponderación**" del stress percibido tal vez puede darse no solo en términos de personalidad. La personas pueden diferir en su evaluación del stress de rol y en consecuencia presentar reacciones muy dispares.

En síntesis quizás simplificamos excesivamente la cuestión al suponer que conflicto y/o ambigüedad se comportan siempre como stresores. Un aspecto que debería merecer mayor atención por ejemplo es el reverso de la ambigüedad de rol; la ausencia de ambigüedad de rol significa quizás la ausencia de capacidad de decisión o la ausencia de autonomía en el trabajo y en ese sentido, la ausencia de ambigüedad de rol puede concebirse como un stresor. Quizás no sea pues aventurado suponer una relación de U invertida entre ambigüedad y satisfacción. Las rectas "obtenidas" habitualmente en parte de la investigación pueden deberse a restricciones metodológicas impuestas a los datos o a la exploración parcial del rango de las variables. Por ello los conceptos de umbral, no-linealidad, e interactividad deben sumarse a la indagación de aspectos específicos en el estudio del stress de rol en contextos organizacionales. Sin embargo quizás la especificidad de los resultados y las contradicciones parciales señalen que el enfoque más global de nuestros constructos no es adecuado.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos y alpha de Cronbach de las variables incluidas en el estudio.

Variables	Media	Desv. St.	Alpha
Conflicto de rol	1.99	.40	.79
Factor I	2.02	.54	.72
Factor II	2.02	.56	.59
Factor III	1.82	.61	.89
Factor IV	1.86	.63	.59
Factor V	2.26	.64	.57
Ambigüedad de rol	2.51	.51	.91
Factor I	2.82	.64	.90
Factor II	2.28	.83	.83
Factor III	2.30	.61	.74
Factor IV	2.39	.72	.75
Factor V	2.44	.86	.82

Satisfacción laboral ..	4.50	.77	.95
Factor I	4.43	.77	.95
Factor II	4.79	1.06	.88
Factor III	3.90	.82	.86
Factor IV	4.72	1.01	.86
Factor V	4.38	.95	.82
Factor VI	5.39	.95	.70

Tabla 2. Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción laboral en general sobre los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol.

Variables independientes	Coeficiente		T	NS
Factor I Conflicto	-.09	-.70	.4825	
Factor II ,,	-.19	-1.41	.1600	
Factor III ,,012	.09	.9245	
Factor IV ,,045	.48	.6268	
Factor V ,,	-.43	-4.5	0.00001	
Factor I Ambigüedad05	.39	.6911	
Factor II ,,	-.06	-.75	.4539	
Factor III ,,	-.16	-1.66	.0989	
Factor IV ,,	-.23	-2.16	.0321	
Factor V ,,	-.06	-.79	.4296	

Ordenada en origen	4.87908			

Correlación múltiple5453			
NS Estadístico F00001			

Tabla 3. Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción con la supervisión y la participación sobre los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol.

Variables independientes	Coeficiente		T	NS
Factor I Conflicto	-.01	-.06	.9510	
Factor II Conflicto	-.34	-1.89	.0604	
Factor III ,,03	.19	.8475	
Factor IV ,,	-.04	-.35	.7266	
Factor V ,,	-.63	-4.85	.00001	
Factor I Ambigüedad07	.42	.6753	
Factor II ,,	-.01	-.16	.8714	
Factor III ,,	-.21	-1.57	.1187	
Factor IV ,,	-.37	-2.62	.0097	
Factor V ,,	-.20	-1.99	.0482	

Ordenada en origen	4.87695			

Regresión múltiple59			
NS Estadístico F00001			

Tabla 4 Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción con el ambiente físico sobre los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol.

Variables independientes	Coeficiente		T	NS
Factor I Conflicto	-.088	-.46	.6447	
Factor II „	-.20	-1.06	.2905	
Factor III „	-.05	-.30	.7594	
Factor IV „096	.72	.4672	
Factor V „	-.57	-4.17	.0001	
Factor I Ambigüedad	.06	.36	.7176	
Factor II „	-.23	-2.06	.0404	
Factor III „	-.07	-.53	.5936	
Factor IV „	-.28	-1.88	.0619	
Factor V „	.06	.62	.5365	

Ordenada en el origen	5.56491			

Regresión múltiple51			
NS del estadístico F00001			

Tabla 5 . Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias.

Variables independientes	Coeficiente		T	NS
Factor I Conflicto	-.19	-1.2	.2048	
Factor II „	-.11	-.72	.4688	
Factor III „04	.28	.7757	
Factor IV „04	.37	.7072	
Factor V „	-.39	-3.55	.0005	
Factor I Ambigüedad	-.07	-.53	.5920	
Factor II „	.02	.32	.7462	
Factor III „	-.03	-.29	.7674	
Factor IV „	-.17	-1.43	.1534	
Factor V „	-.09	-1.02	.3080	

Ordenada en el origen	4.39650			

Regresión múltiple45			
NS del estadístico F0002			

Tabla 6. Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción intrínseca del trabajo sobre los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol.

Variables independientes	Coeficiente		T	NS
Factor I Conflicto02	.13	.8926	
Factor II „	-.07	-.41	.6807	
Factor III „13	.71	.4788	

Factor IV	„	-.08	-.61	.5414
Factor V	„	-.44	-3.31	.0012
Factor I Ambigüedad			.05	.31	.7573
Factor II	„		.04	.38	.7005
Factor III	„		-.32	-2.30	.0227
Factor IV	„		-.41	-2.76	.0064
Factor V	„		.09	.85	.3961

Ordenada en el origen		4.49941		

Regresión múltiple	46		
NS del estadístico F	0001		

Tabla 7. Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción con la remuneración y prestaciones básicas sobre los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol.

Variables independientes			Coeficiente	T	NS
Factor I Conflicto		-.18	-.96	.3362
Factor II	„	-.22	-1.20	.2308
Factor III	„03	.17	.8624
Factor IV	„13	1.04	.3003
Factor V	„	-.19	-1.46	.1462
Factor I ambigüedad			.03	.17	.8639
Factor II	„		-.13	-1.16	.2461
Factor III	„		-.19	-1.39	.1661
Factor IV	„		.17	1.15	.2487
Factor V	„		-.08	-.78	.4322

Ordenada en el origen		4.89604		

Regresión múltiple	32		
NS del estadístico F	0988		

Tabla 8. Análisis de regresión múltiple de la variable Satisfacción con las relaciones interpersonales sobre los factores de Conflicto y Ambigüedad de rol.

Variables independientes			Coeficiente	T	NS
Factor I Conflicto		-.10	-.54	.5871
Factor II	„	-.14	-.77	.4393
Factor III	„	-.02	-.15	.8781
Factor IV	„11	.91	.3609
Factor V	„	-.28	-2.12	.0358

Factor I Ambigüedad	.04	.27	.7838
Factor II	„	.05	.48
Factor III	„	-.28	-2.07
Factor IV	„	-.27	-1.88
Factor V	„	.007	.07

Ordenada en el origen 5.31174

Regresión múltiple36

NS del estadístico F0255

TABLA 9. Resumen de las relaciones entre los factores del conflicto de la ambigüedad de Rol con los factores de la satisfacción laboral.

		FACTORES DE SATISFACCION					
		F1.	F2.	F3.	F4.	F5.	F6.
Conflicto de Rol (Peiro et al 1971)							
F1.	C. Medio-Fín		#				
F2.	C. Inter-emisores						
F3.	C. " Superior						
F4.	C. Persona-Rol Autoridad						
F5.	C. " ...Tarea	****	****	**	*		
Ambigüedad de Rol (Peiró et al. 1987)							
F1.	A. del puesto de trabajo						
F2.	A. en la consecuencias		*				
F3.	A. expectativas del Comj.				*		
F4.	A. Objetivos y Política	*	**	#	**		#
F5.	A. Derechos Laborales		*				

**** = N.S. 0.00001
*** = N.S. 0.0001
** = N.S. 0.001
* = N.S. 0.05
= N.S. 0.05

Satisfacción Laboral (Meliá et al 1986)

F1. S. Supervisión y Participación

F2. S. Ambiente Físico

F3. S. Prestaciones Materiales

F4. S. Intrínseca del trabajo

F5. S. Remuneración y Prest. Bás.

F6. S. Relaciones Inter-personales

REFERENCIAS

BEEHR, T.A., WALSH, J.T. y TABER, T.D. (1976): Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61, 41-47.

BRIEF, A.P., y ALDAG, R.J. (1976): Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, 61, 468-472.

CAPLAN, R.D., COBB, S., FRENCH, J.R.P., VAN HARRISON, R., & PINNEAU, S.R. (1975): Job demands and worker health. National Institute of Occupational Safety and Health. U.S. Dpt. of Health. U.S. Government Printing Office. Washington D.C..

FISHER, C.D. & GITELSON, R. (1983): A meta-analysis of the correlates of the conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, 2, 320-333.

HAMMER, W.C. & TOSI, H.L. (1974): Relationship of Role Conflict and Role Ambiguity to Job Involvement Measures. *Journal of Applied Psychology*.

JOHNSON, T.W. & STINSON, J.E. (1975): Role ambiguity, role conflict and satisfaction: Moderating effects of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 60, 329-333.

KAHN, R.L. , WOLFE, D.M., QUINN, R.P., SNOEK, J.D. & ROSENTHAL, R.A. (1964): *Organizational Stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York. Wiley.

KELLER, R.T. (1975): Role Conflict and Ambiguity: Correlates with job satisfaction and values. *Personnel Psychology*, 28, 57-64.

MELIA, J.L., PEIRO, J.M., SANZ, M.J., ZORNOZA, A., MORTE, M.P. (1987): Incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre distintos factores de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, Vol.IX (1), 3-12.

MILES, R.H. (1976): A comparison of the relative impacts of role perceptions of ambiguity and conflict by role. *Academy of Management Journal*, 19, 25-35.

MILES, R.H. (1976): Individual differences in a model of organizational role stress. *Journal of Business Research*, 4, 87-102.

MILES, R.H. (1977): Role-set configuration as a predictor of role conflict and ambiguity in complex organizations. *Sociometry*, 40, 1, 21-34.

NAYLOR, J.C., PRITCHARD, R.D. & ILGEN, D.R. (1980): *A Theory of Behavior in Organizations*. New York, Academic Press.

PEIRO, J.M., MELIA, J.L. & GONZALEZ, V. (1985): La incidencia del conflicto y la ambigüedad de rol sobre la propensión al abandono y la satisfacción laboral. *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo*. Barcelona, pp.305-333.

PEIRO, J.M., MELIA, J.L., TORRES, M.A. & ZACARES, I. (1983): Conflicto y ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. Trabajo presentado al primer *Symposium Nacional de Psicología de la Excepcionalidad*. Barcelona.

RIZZO, J.R., HOUSE, R.J. & LIRTZMAN, S.I. (1970): Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

SHULER, R.S., ALDAG, R.J. & BRIEF, A.P. (1977): Role conflict and ambiguity: A scale analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20, 111-128.

TOSI, H. & TOSI, D. (1970): Some correlates of role conflict and ambiguity among public school teachers. *Journal of Human Relations*, 18, 1068-1075.

VAN SELL, M., BRIEF, A.P. & SCHULER, R.S. (1981): Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 1, 43-71.