

Resumen: El objeto del presente trabajo es validar la versión abreviada del Cuestionario de Estrés de Rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) en un contexto de innovación tecnológica. Sobre una muestra de 272 trabajadores se han considerado cuatro grupos de variables: 1) estrés de rol (conflicto y ambigüedad), 2) sociodemográficas, 3) relacionadas con las nuevas tecnologías y 4) de salud mental. Los resultados obtenidos mediante análisis estadísticos con la aplicación SPSS, no muestran relaciones entre niveles de estrés y uso de nuevas tecnologías. Sin embargo, sí se han establecido relaciones entre ambigüedad de rol y ciertas variables sociodemográficas (edad y nivel educativo) y entre niveles de estrés y salud mental. En este último caso, los resultados parecen indicar la existencia de ciertas variables moduladoras como puede ser la forma en que el trabajador percibe el conflicto y cómo lo resuelve; ya que podría estar manifestándose un proceso de adaptación dinámica.

Palabras Clave: Estrés de rol, conflicto y ambigüedad de rol, nuevas tecnologías.

Abstract: The aim of this study is to validate the abbreviated version of the Questionnaire of Role Stress of Rizzo, House y Lirtzman (1970) in a context of technological innovation. It has been considered four groups of variables on a sample of 272 workers: 1) Role stress (role conflict and role ambiguity), 2) sociodemographic variables, 3) new technologies and 4) mental health. The results obtained by means of statistical analysis with SPSS, do not show any relationship between stress levels and the use of new technologies. However, some relationships have been settled down between role ambiguity and certain sociodemographic variable (age and educational level) and between role stress and mental health. In this case, the results seem to indicate the existence of certain modulator variables as it could be the way in which the worker perceives the conflict and the way how he/she solves it, since it could be showing a dynamic adaptation process.

Key words: Role stress, role conflict and role ambiguity and technological innovations

Title: *Validation of an instrument for measuring role stress in a context of technological innovation*

Introducción

Una de las experiencias más frecuentes de estrés ocupacional, es el estrés de rol o estrés derivado por el desempeño de roles en el trabajo, con sus dimensiones de conflicto y ambigüedad de rol.

Un rol puede ser definido como un conjunto de expectativas y demandas sobre las

conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto de rol, que incluyen a todas las personas y/o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, de uno u otro modo, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo expectativas y demandas para ello (Peiró, 1993). El rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción

* Dirigir la correspondencia a: Dra. Isabel Martínez, Departamento de Psicología. Universitat Jaume I. Ctra. Borriol, s/n 12080 Castellón.
E-mail: imartine@psi.uji.es

© Copyright 1999: de los Editores de *Ansiedad y Estrés*
Artículo recibido: 28-9-98; Aceptado: 2-2-99.

social que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen su conjunto de rol. Por conflicto de rol se entiende la presencia de expectativas y demandas incompatibles emitidas sobre una misma persona focal (González-Romá, 1989). Y por ambigüedad de rol, la falta de información necesaria para desempeñar un determinado rol focal (González-Romá, 1989). Las dificultades o imposibilidad de resolver estas situaciones dan lugar a experiencias subjetivas de estrés de rol.

En cuanto a la medida del conflicto y ambigüedad de rol percibido se realiza mediante cuestionarios de autoinforme donde se recogen las percepciones de la persona implicada. En este sentido, uno de los instrumentos más utilizados ha sido el Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de rol desarrollado por Rizzo, House y Lirtzman (1970).

En este contexto se han realizado estudios sobre muestras de enfermeras y médicos (Zurriaga, 1987), profesores (Luque, 1988) empleados de entidades financieras (González Romá, 1989), mandos intermedios y directivos en empresas de producción (Ares, 1991), psicólogos en equipos de servicios sociales (Navarro, 1985) y una muestra multiocupacional (Melia, 1987) y con una muestra de jóvenes españoles que ingresan en el mundo laboral (Bravo et al., 1994).

Así, aunque son numerosos los estudios sobre estrés de rol en distintas muestras, son escasos los estudios empíricos en muestras de sujetos que están expuestos precisamente a uno de los principales estresores encontrados en la literatura: la incorporación de nuevas tecnologías en el trabajo (Peiró, 1993; Hovmark y Norell, 1993; Mullarkey et al., 1997; Salanova y Cifre, 1998; Korunka y Vitouch, en prensa)

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones tiene importantes im-

plicaciones para numerosos aspectos laborales y organizacionales ya que los cambios y transformaciones producidas pueden dar lugar a nuevas fuentes de estrés. Fisher (1988) ha resaltado los aspectos cambiantes del estrés ocupacional como resultado del impacto cada vez más acelerado de los cambios económicos y tecnológicos dando lugar a nuevos estresores y haciendo desaparecer otros. La introducción de tecnología puede producir tanto empobrecimiento como sobre-enriquecimiento del puesto que inducen a nuevos estresores pero también se eliminan otros, o producen recursos que ayudan a afrontar algunos de forma más competente. En este sentido es importante considerar los aspectos organizacionales que pueden resultar estresantes como los procesos de implantación de las nuevas tecnologías en la organización y su gestión desde una perspectiva sociotécnica. Desde esta perspectiva, la implantación y gestión de nuevas tecnologías puede realizarse desde un enfoque centrado en el usuario y la organización, dependiendo de las demandas humanas y sociales. Además, cabe distinguir dos tipos de situaciones: la que se da en el proceso de introducción (en la que se requiere la adaptación de la persona y de las estructuras organizativas) y la posterior cuando el sistema está implantado. En ambos momentos pueden eliminarse y aparecer nuevas fuentes de estrés (Huuhtanen, 1984).

En este marco conceptual podemos situar el presente trabajo cuyo objetivo es validar el Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de Rol (Rizzo, House y Lirtzman, 1970) en un contexto de introducción de nuevas tecnologías en el trabajo.

Método

Sujetos

La muestra está compuesta por 272 trabajadores que desarrollan su actividad en diferentes puestos de la línea de producción, laboratorio y oficinas del sector cerámico de la provincia de Castellón. Este sector se caracteriza por el alto nivel de tecnificación existente y por su importancia a nivel productivo. España es el segundo país productor de cerámica en el mundo y el 80% de esta producción se da en la provincia de Castellón. Las empresas que han servido como base a nuestro estudio desarrollan su actividad inmersas, en mayor o en menor medida, en procesos de innovación tecnológica.

De estos 272 trabajadores un 71,4% son hombres, y un 28,6% mujeres. En cuanto al nivel educativo el 51,3% han cursado estudios primarios, el 32,3% estudios secundarios y solo un 16,4% posee estudios superiores o universitarios. La edad media es de 33 años (D.T.= 8.51).

Codificación y operacionalización de las variables

Las variables consideradas han sido las siguientes: 1. *Estrés de rol* evaluado a través de una versión abreviada del *Cuestionario de Conflicto y Ambigüedad de rol* (Rizzo et al., 1970). 2. *Variables sociodemográficas*, que incluyen sexo, edad y nivel educativo. 3. *Variables de salud mental*, que incluyen medidas de satisfacción, bienestar psicológico, propensión al abandono y compromiso organizacional. 4. *Variables relacionadas con las nuevas tecnologías*.

1. *Estrés de rol*. La escala original *Conflicto y Ambigüedad de Rol* de Rizzo (1970), consta de 14 ítems, de los cuales 8 componen la escala de conflicto de rol y 6 la de ambigüedad de rol. Sin embargo, nosotros utilizamos una versión reducida, adaptada por Bravo, Salanova, Ripoll, Hernandez y Zornoza (1994). Dicho cuestiona-

rio abreviado consta de 10 ítems: 5 para medir el conflicto de rol y otros 5 para medir la ambigüedad de rol. En los primeros 5 ítems, redactados de forma positiva, las puntuaciones altas en la escala suponen *conflicto de rol* percibido. En los 5 restantes, redactados de forma negativa, son las bajas puntuaciones las que muestran más ambigüedad de rol. En este sentido las puntuaciones altas en los cinco últimos ítems podrían denominarse *claridad de rol*, indicando la falta de ambigüedad. Las respuestas se registran en una escala tipo Likert cuyo rango oscila entre 1 a 5.

El cuestionario utilizado esta compuesto por los siguientes ítems:

1. En mi trabajo, no puedo satisfacer a todo el mundo al mismo tiempo.
2. Para satisfacer a algunas personas en mi trabajo, debo contrariar a otras.
3. Tengo demasiado trabajo para poder hacerlo bien del todo.
4. Nunca tengo bastante tiempo para hacer todo lo que tengo que hacer en mi trabajo.
5. La cantidad de trabajo que hago dificulta el que pueda hacerlo perfectamente.
6. Sé perfectamente lo que se espera de mí en mi trabajo.
7. Casi siempre sé exactamente lo que debo hacer en mi trabajo.
8. En mi trabajo hay procedimientos que indican cómo se deben hacer las cosas que hago.
9. En mi trabajo hay reglas y normas que indican casi todo lo que debo hacer o decir.
10. Los objetivos que debo conseguir en el trabajo son claros y específicos.

2. *Variables sociodemográficas*: sexo, edad y nivel educativo.

3. *Variables de salud mental:* a) *Bienestar psicológico:* Esta variable ha sido medida a través del General Health Questionnaire (GHQ-12; Goldberg, 1972) en su versión de 12 ítems. La puntuación en este cuestionario varía entre 1 y 4, y señala la frecuencia de un síntoma relacionado con el bienestar psicológico del participante. La dirección de los ítems a sido invertida, así a mayor puntuación mayor bienestar psicológico experimentado. b) *Satisfacción laboral:* ha sido medida por la escala de *Satisfacción laboral* diseñada y validada por Meliá y Peiró (1988), esta escala consta de 12 ítems referidos a aspectos extrínsecos de su puesto de trabajo. La escala de respuesta oscila entre 1 y 7. c) *Propensión al abandono.* Ha sido evaluada mediante el cuestionario de González-Romá, Meri, y Luna. (1992) compuesto por 9 ítems. Su rango es de 1 a 6. Mide el grado en que el empleado tiene la intención de abandonar el puesto de trabajo y la organización. d) *Compromiso organizacional.* Ha sido medido a través del cuestionario de Cook y Wall (1980) que consta de 9 ítems con un rango de 1 a 7. Mide el grado en que el empleado se considera a si mismo como "leal" hacia la organización y comprometido con sus metas y objetivos.

4. *Variables relacionadas con las Nuevas Tecnologías:* a) *Uso de nuevas tecnologías.* Esta variable distingue entre los puestos de trabajo en los que han sido introducidas nuevas tecnologías en los últimos años y aquellos puestos que siguen utilizando tecnología tradicional. b) *Tiempo de uso de las nuevas tecnologías.* Mediante esta variable se ha medido el tiempo que llevan utilizando nuevas tecnologías en sus puestos de trabajo. c) *Formación para la innovación.* Esta variable distingue si los trabajadores han recibido formación adecuada para el uso de la nueva tecnología.

Resultados

Análisis descriptivos

Los análisis han sido realizados mediante el programa estadístico SPSS (vr. 6.0.1) y los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Estrés de rol

En la Tabla 1 se presentan los estadísticos descriptivos del cuestionario. La puntuación media en los ítems del cuestionario se sitúan en torno a 3,6. En general podemos afirmar que los sujetos perciben niveles medio-altos de estrés de rol.

(Por favor colocar aquí tabla 1)

Estructura Factorial.

Con el propósito de determinar la estructura empírica del cuestionario y determinar su validez factorial se ha empleado el análisis de componentes principales. Para ajustar los ítems a los factores, buscando la forma más sencilla e interpretable, se ha efectuado utilizando la denominada rotación varimax. De esta forma emergen dos factores que comportan la estructura del cuestionario: *conflicto de rol* y *ambigüedad/claridad de rol*. Estos coinciden con los hallados en estudios anteriores en la literatura (Rizzo et al., 1970; Bravo et al. 1994). No se han podido conformar otros factores dentro de estos. Los dos factores mencionados explican el 53,52% de la varianza total. El factor 1, *conflicto de rol* (ítems del 1 al 5), explica el 29,4% de la varianza y el factor 2 *ambigüedad/claridad de rol* (ítems del 6 al 10), explica el 24,08%.

En relación a las escalas, el *conflicto de rol* obtiene una media de 3.61 y la *ambigüedad/claridad de rol* de 3.66. Sus desviaciones típicas son 1.31 y 1.16 respecti-

vamente. Respecto a su consistencia interna los factores presentan un alfa de Cronbach de 0.81 para el primer factor y 0.73 para el segundo, considerándose acepta-

bles. Podemos interpretar que los trabajadores poseen cierto grado de conflicto de rol, pero también perciben su rol con bastante claridad.

Tabla 1. Datos descriptivos de los ítems, estructura factorial, correlaciones ítem-total y fiabilidad.

Ítem	N	Estadísticos descriptivos		Estructura factorial		Correlaciones ítem-total			Fiabilidad Consistencia interna	
		Media	D.T.	Factor I	Factor II	Sub-escala	Correlac. corregida Ítem-Sub-escala	Correl. correg. Ítem-Total	Excluyendo ítem del total	Excluyendo ítem de sub-escala
1	271	3.00	1.35	.675	-.028	F-I	.529	.362	.693	.794
2	271	3.77	1.33	.628	.068	F-I	.489	.396	.686	.805
3	271	3.71	1.28	.859	-.034	F-I	.713	.505	.667	.737
4	271	3.71	1.31	.807	-.015	F-I	.648	.462	.674	.757
5	271	3.85	1.27	.797	.070	F-I	.616	.489	.670	.767
6	272	3.91	1.19	-.027	.690	F-II	.457	.251	.709	.696
7	268	4.07	.98	-.031	.701	F-II	.492	.278	.704	.687
8	270	3.47	1.24	.065	.750	F-II	.579	.367	.691	.646
9	269	2.76	1.34	-.030	.635	F-II	.442	.225	.717	.710
10	265	4.02	1.01	.135	.714	F-II	.517	.393	.689	.677
Valor propio				2.944	2.408					
% Varianza total explicada				29.44	24.08					
Fiabilidad (alfa)				.81	.73					

Variables de salud mental

Los valores referidos a las cuatro variables incluidas bajo el epígrafe de salud mental (tabla 2.) muestran valores de consistencia interna aceptables. Respecto a los valores medios encontramos como relevante una puntuación media bastante alta en bienestar psicológico y puntuaciones medio-altas en satisfacción laboral y compro-

miso organizacional. Esto podría interpretarse como que los sujetos se perciben en un estado muy positivo de bienestar psicológico, están bastante satisfechos profesionalmente y se sienten comprometidos con la organización para la que trabajan. Por otro lado, la puntuación medio-baja en propensión al abandono puede entenderse co-

mo que no existen deseos de abandonar la organización.

Tabla 2. Análisis descriptivos de variables de salud mental

	Nº ítems	Escala	\bar{x}	S_x	α
Bienestar	12	1-4	3.27	0.27	0.75
Satisfacción	12	1-7	4.85	1.15	0.88
Propensión al abandono	9	1-6	2.4	1.48	0.77
Compromiso organizacional	8	1-7	4.89	1.30	0.75

Variables relacionadas con las nuevas tecnologías.

El 33.9 de los sujetos incluidos en la muestra utilizan nuevas tecnologías habitualmente en su trabajo, mientras que el 66.1% utilizan métodos tradicionales en su puesto de trabajo. Del grupo de trabajadores que utilizan nuevas tecnologías, sólo el 38.89% han recibido formación específica sobre el uso de esa nueva tecnología. El tiempo medio de uso de tecnologías es de 3.7 años.

Análisis correlacionales y diferenciales

Utilizando la misma aplicación estadística, hemos procedido a establecer relaciones entre los tres grupos de variables y las puntuaciones obtenidas en los dos factores del cuestionario de estrés. Las relaciones entre variables son las siguientes:

Estrés de rol y variables de nuevas tecnologías

Respecto a las relaciones entre los factores *conflicto* y *ambigüedad de rol* y la variable uso de tecnología en el puesto de trabajo o uso de tecnología tradicional (tabla 3), se han realizado ANOVAS de un factor obteniendo resultados no significativos entre puntuaciones generales de estrés y uso de nuevas tecnologías. En cuanto a la formación aparecen diferencias significativas en el sentido de que los trabajadores que han recibido cursos de formación en relación a las nuevas tecnologías son los que obtienen puntuaciones más altas en el factor *conflicto de rol*.

En cuanto al tiempo de uso de la nueva tecnología, se han realizado correlaciones obteniendo resultados no significativos en ambos factores.

Tabla 3. Análisis diferenciales. Estrés de rol-tecnología

VARIABLES	<u>Conflicto de rol:</u> Media (D.T.) y F (significat.)	<u>Claridad de rol:</u> Media (D.T.) y F (significat.)
<u>Innovación en el puesto</u>		
Con innovación	3.56 (1.02)	3.62 (.82)
Sin innovación	3.65 (.95)	3.68 (.80)
F de Snedecor	F= .546 (.461)	F= .290 (.591)
<u>Formación para la innovación #</u>		
Sí		
No	3.88 (.86)	3.58 (.89)
F de Snedecor	3.28 (1.01)	3.54 (.73)

	F= 6.897 (.011)*	F= .03 (.864)
--	------------------	---------------

Esta variable se ha estudiado sólo con el grupo de nuevas tecnologías.

Estrés de rol y variables de salud mental

Los análisis correlacionales realizados muestran relaciones positivas significativas del factor *conflicto de rol* con bienestar psicológico, satisfacción con el trabajo y compromiso organizacional, mientras que con la variable propensión al abandono la

relación es negativa. (tabla 4). Respecto al factor *claridad de rol*, muestra relaciones positivas significativas con satisfacción laboral y compromiso organizacional y negativas con propensión al abandono.

(Por favor colocar aquí tabla 4)

Tabla 4. Análisis correlacionales estrés-salud mental

		Conflicto de rol:	Claridad de rol
Variables de salud mental	•Bienestar psicológico	.261**	.049
	•Satisfacción laboral	.285**	.301**
	•Propensión al abandono	-.219**	-.162*
	•Compromiso organizacional	.137*	.308**

** significativo al nivel 0.01

* significativo al nivel 0.05

Estrés de rol y variables sociodemográficas

En meta-análisis realizados por Fisher y Gitelson (1983), Jackson y Schuler (1985) muestran resultados inconsistentes entre los estudios que relacionan conflicto y ambigüedad de rol con edad y nivel educativo. Para nuestra muestra aparece una correlación positiva en el factor *claridad de rol* en el sentido de que a más edad mayor clari-

dad de rol percibida (.147*). Mientras que los ANOVAS realizados con las variables nivel educativo y sexo (tabla 5) muestran relaciones negativamente significativas entre nivel educativo y *claridad de rol*, indicando que los sujetos con un nivel educativo superior muestran una menor claridad de rol percibida.

Tabla 5. Análisis correlacionales estrés-variables sociodemográficas

VARIABLES	Conflicto de rol: Media (D.T.) y F (significat.)	Claridad de rol: Media (D.T.) y F (significat.)
Sexo		
Hombre	3.56 (.99)	3.68 (.81)
Mujer	3.81 (.98)	3.61 (.84)
F de Snedecor	F= 3.002 (.084)	F= .361 [⊗] (.549)
Nivel de estudios		
Primarios	3.79 (.99)	3.84 (.82)
Secundarios	3.50 (.94)	3.60 (.83)
Superiores	3.67 (.89)	3.32 (.89)
F de Snedecor	F= 1.97 (.142)	F= 6.221 (.002)**

** significativo al nivel 0.01

Conclusiones

Con objeto de validar la versión abreviada del cuestionario de estrés de rol de Rizzo et al. (1970) en un contexto de implantación de nuevas tecnologías, se ha aplicado a una muestra de 272 trabajadores. El análisis de los resultados ha puesto de manifiesto propiedades psicométricas aceptables. Coincidiendo con la literatura, se ha obtenido una estructura factorial de estrés de rol referida a dos aspectos del mismo: conflicto y ambigüedad/claridad de rol, ambas escalas presentan una fiabilidad satisfactoria (Bravo et al., 1994).

Se han considerado tres grupos de variables: sociodemográficas, salud mental y variables relacionadas con las nuevas tecnologías, que han sido relacionadas con los dos factores del estrés de rol.

En cuanto a la relación establecida entre estrés de rol y variables sociodemográficas, no existen diferencias significativas en relación al sexo. Sin embargo, tanto la edad como el nivel educativo están significativamente relacionadas con la ambigüedad/claridad de rol. Los trabajadores de más edad manifiestan puntuaciones más al-

tas en claridad de rol. Quizá debido a la experiencia laboral y al mayor conocimiento del puesto, los trabajadores mayores perciben menos ambigüedad de rol. (Jackson y Schuler, 1985) Por otro lado, son los trabajadores de nivel educativo superior los que muestran más ambigüedad de rol y los de nivel educativo bajo los que más claridad de rol manifiestan. Quizá de deba a que las personas de nivel educativo alto ocupan puestos más complejos dónde los protocolos a seguir para realizar el trabajo no están tan claros como en trabajos más simples y automatizados que suelen realizar los sujetos con un nivel de cualificación inferior.

Respecto a las relaciones entre estrés de rol y variables de nuevas tecnologías no se han encontrado diferencias significativas entre trabajadores que utilizan nuevas tecnologías en su puesto de trabajo y los que usan tecnología tradicional, así como tampoco se experimentan diferentes niveles de estrés de rol en función del tiempo utilizando la nueva tecnología. Sin embargo, existen relaciones entre *conflicto de rol* y *formación* recibida para el uso de nuevas tecnologías. Los resultados muestran que los trabajadores que puntúan más alto en

conflicto de rol son aquellos que han recibido *formación* para el uso de nuevas tecnologías. Podría darse una posible explicación estudiando la “adecuación” y “transferencia” de la formación al puesto de trabajo. La formación ofrecida a los trabajadores no siempre esta ajustada a las nuevas demandas del puesto y otras veces, no se transfiere lo aprendido (Grau, Hernandez, Salanova y Peiró, 1995). La formación recibida para la incorporación de nuevas tecnologías debería de estar más centrada en las necesidades formativas detectadas, y quizá estos resultados estén indicando algún tipo de desajuste social entre las necesidades demandadas por las nuevas tecnologías, la formación específica para su introducción y las demandas sociales en el puesto de trabajo (*conflicto de rol*).

Las relaciones entre estrés de rol y salud mental muestran que los trabajadores con más nivel de *satisfacción* y *bienestar psicológico* son aquellos que puntúan más alto en el factor *conflicto de rol*, y en el factor de *claridad de rol*. Así, a mayor conflicto de rol y mayor claridad de rol mayor satisfacción y bienestar psicológico.

La *propensión al abandono*, muestra relaciones significativas con ambos factores. Los trabajadores con altas puntuaciones en *propensión al abandono*, obtienen bajas puntuaciones en *conflicto de rol*. Nuevamente la “importancia” que recibe el conflicto podría estar modulando esta relación. Así podríamos interpretar que el conflicto es percibido como menos importante cuanto mayores son las expectativas de abandonar la organización. La relación de signo negativo con claridad de rol muestra que cuando hay más *claridad de rol*, los trabajadores muestran menos propensión al abandono, mientras que son aquellos trabajadores con menos *claridad de rol* (más *ambigüedad de rol*), los que tienen mayo-

res expectativas de abandonar la organización.

Por ultimo encontramos que altas puntuaciones en *compromiso organizacional* están relacionadas positivamente con *conflicto* y *claridad de rol*. Una posible interpretación sería que el conflicto es vivido con más intensidad cuanto más implicado se está en el trabajo o sea cuando el compromiso es mayor. Se le da más importancia al trabajo y resulta más valorado el conflicto.

Entre nuestros resultados cabe destacar la relaciones positivas entre conflicto de rol y salud mental. Estos resultados son sorprendentes y novedosos respecto a la gran mayoría de estudios que ponen de manifiesto una relación negativa entre conflicto de rol, satisfacción laboral, bienestar psicológico y compromiso organizacional, y una relación positiva entre conflicto de rol y propensión al abandono. Estos resultados pueden estar poniendo de manifiesto la existencia de variables moduladoras como la “importancia” que el trabajador esté dando al “conflicto de rol”. El conflicto puede ser percibido como positivo y beneficioso, incluso motivador y retador para el trabajador o para la organización, o por el contrario frustrante y perjudicial para la salud mental del trabajador, y solo la resolución de este conflicto produciría más adaptación. (Edwards, 1992). En nuestra muestra parece ser que el conflicto de rol se percibe como positivo y beneficioso, que puede estar manifestando un proceso de “adaptación dinámica” al trabajo. En futuros estudios se debería explorar en mayor profundidad los factores mediadores y moduladores de estas relaciones.

Agradecimientos:

Este estudio ha sido subvencionado por la Conselleria de Educación y Ciencia de la

Generalitat Valenciana (GV 241894), y por Bancaixa (PIB94-26).

Referencias bibliográficas

- Ares, A. (1991). *El rol del mando intermedio* (Tesis Doctoral), Madrid, Universidad Complutense.
- Bravo M.J., Salanova, M., Ripoll, P. Hernandez, E. y Zornoza, A. (1994). "Conflicto y Ambigüedad de rol laboral". En Fernando Prieto et al.: *Los Jóvenes ante el ambiente laboral y las estrategias de adaptación*. València. NAU Llibres.
- Cook, J. y Wall, T.D. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Edwards, J.R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, 17, 238-274.
- Fisher, C.D. y Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, 2, 320-333.
- Fisher, S. (1988). "Life Stress, Control strategies and the risk of Disease: A Psychological Model", en S. Fisher y J. Reason: *Handbook of Life Stress at Work*. John Wiley and Sons, 3-52
- Goldberg, D.P. (1972). The detection of psychiatric illness by questionnaire. Oxford University Press, London.
- Goldberg, D. (1978). *Manual of the General Health Questionnaire*. NFER Publishing, England.
- González Romá, V. (1989). "Un modelo causal de los antecedentes y efectos del estrés de rol". (Tesis Doctoral). València. Universitat de València.
- González-Romá, V.; Peiró, J.M.; Luna, R.; Baeza, J.A.; Espejo, B. y Muñoz, P. (1991). "Comparación de dos modelos de medida del Cuestionario de Salud General (GHQ-12)". *Psicológica*, 14 (3), 259-268.
- González-Romá, V.; Meri, S. y Luna, R. (1992). "Propiedades psicométricas de un cuestionario para medir la propensión al abandono del puesto de trabajo y de las organizaciones" *Revista de Psicología Social y Aplicada*, 2, 1.
- Grau, R.; Hernandez, E.; Salanova, M. y Peiró, J.M. (1995). "La mejora de la cualificación profesional: atribución de problemas y características organizacionales". *Psicología del trabajo y las organizaciones*. 11, 30, 19-33
- Howmark, S. & Norell, M. (1993). Social and psychological aspects of computer-aided design systems. *Behaviour & information technology*, 12, 5, 267-275.
- Huhtanen, P. (1984). "Implementation of an ADP-system to calculate salaries: evaluation of the implementation process and changes in job content and work load" en E. Grandjean: *Ergonomics and Health in Modern Offices*. Londres, Taylor and Francis.
- Jackson, S.E. y Schuler, R.S. (1985). "A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict work settings". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16-78.
- Korunka, C. & Vitouch, O. (in press). Effects of information technology implementations on employees' strain and job satisfaction: testing of an integrative model. Paper submission to *Journal of Organizational Behaviour*, June, 1998.
- Luque, O. (1988). "Un estudi sobre els efectes de l'estrès de rol sobre la satisfacció professional en organitzacions socio-educatives" (Tesis Doctoral). València. Universitat de València
- Melia, J.L. (1987). "El conflicto y la ambigüedad de rol en organizaciones laborales: Un estudio de variables moduladoras". (Tesis Doctoral). València. Universitat de València.
- Melia, J.L. y Peiró, J.M. (1988). "El cuestionario de satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez". *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*. 4, 179-187.
- Mullarkey, S.; Jackson, P.R.; Wall, T.D.; Wilson, J.R. y Grey-Taylor, S.M. (1997). The impact of technology characteristics and job control on worker mental health. *Journal of Organizational Behaviour*, 18, 471-489.
- Navarro, R. (1985). "El desempeño de roles profesionales en los equipos de base y de intervención: Un estudio del conflicto y la ambigüedad de rol". Tesis de Licenciatura. València. Universitat de València
- Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Eudema. Madrid.
- Salanova, M. y Cifre, E. (1998). New technologies and psychosocial factors at work: A non-deterministic approach. Paper presented in the *First Interna-*

- tional ICOH Conference on Psychosocial Factors at Work.* Copenhagen (Denmark), 24-26 de August.
- Zurriaga, R. (1987). "El desempeño de rol de las enfermeras en organizaciones hospitalarias: aspectos psicosociales. (Tesis Doctoral). València. Universitat de València.