

Innovación tecnológica, factores psicosociales y estrés en el puesto de trabajo: un estudio empírico

MARISOL NAVAS LUQUE

Universidad de Granada



Resumen

Se realizó una investigación sobre el impacto de la innovación tecnológica de pantalla de ordenador sobre el nivel de estrés y otras variables relacionadas, en dos grupos de sujetos que se diferenciaban exclusivamente en la utilización o no de pantalla de ordenador en su trabajo. Los análisis mostraron diferencias entre los grupos en rendimiento, absentismo y conflicto de rol, aunque no se confirmaron totalmente las relaciones entre las variables estudiadas. Se discuten las implicaciones de los resultados para este tema de investigación.

Abstract

A research was carried out on the effects of technological innovation involving computers on stress level and other related variables in two groups of Ss, the difference between them being their using or not computers in their work. The analyses showed significant differences between the two groups in performance, absenteeism and role conflict, although the relationships among the variables under study were not fully confirmed. The implications of these results to his research area are discussed.

Dirección del autor: M. Navas Luque. Departamento de Sociología y Psicología Social. Facultad de Psicología. Granada.

El presente trabajo tiene como objetivos principales analizar los efectos que puede tener el trabajo en pantalla de ordenador sobre el comportamiento de los individuos que lo realizan, así como el estudio de los niveles de estrés que puede generar este tipo de trabajo y de sus consecuencias.

La aparición de los computadores y de los sistemas de información ha sido, quizá, el factor que más ha impactado a las organizaciones durante las pasadas tres décadas (Ivancevich, Napier y Wetherbe, 1983). Sin embargo, no existe apenas investigación sobre sus repercusiones en los operarios, no sólo en el plano de la salud física, sino también, y muy especialmente, en el plano comportamental y psicológico.

El primer problema que se encuentra a la hora de enfrentarse con el tema del estrés es la imprecisión y ambigüedad del término, existiendo múltiples intentos de definición. Para algunos es sinónimo de sobresalto, para otros, equivalente de malestar, y para la mayoría, exponente de tensión. En todos los casos hay un tácito acuerdo de que el estrés es algo negativo, desde el momento en que su uso conceptual va unido a explicaciones sobre la enfermedad y el malestar, de los que se supone antecedente.

Para nosotros no era posible, por razones obvias, discutir las definiciones sobre estrés, sino proporcionar una visión general de ellas. De cualquier forma, desde nuestra perspectiva psicosocial no podemos dejar de enfatizar la definición de French, Rogers y Cobb (1974), que consideran el estrés en el trabajo como la falta de ajuste entre el individuo y su entorno laboral, así como la de Lazarus (1966), porque concede una gran importancia a la interpretación que hace el individuo de los acontecimientos ambientales, prestándole así un papel activo en la percepción del estrés.

Algo similar ocurre con las fuentes de estrés: han sido muy numerosos los factores estudiados. En nuestro caso hemos seguido una categorización establecida por Cooper y Marshall (1978) porque la gran mayoría de autores que investigan sobre estrés ocupacional la consideran la más completa realizada hasta el momento. Cooper y Marshall contemplan seis categorías de estresores en el trabajo: factores intrínsecos al propio trabajo (condiciones físicas y sobrecarga); factores procedentes del desempeño de roles en la organización (conflicto y ambigüedad de rol); factores procedentes de la evolución del individuo en su trabajo (promoción excesiva o insuficiente); factores procedentes de la estructura y clima organizacional (falta de participación en la toma de decisiones); factores procedentes de las relaciones interpersonales y factores extraorganizacionales (acontecimientos vitales estresantes, conflictos entre las demandas de la familia y las de la organización).

En el contexto organizacional son muchas las situaciones que pueden resultar estresantes. Sin embargo, dado que no todos los individuos experimentan una misma situación como estresante, la investigación sobre el tema del estrés ha examinado cómo las variaciones individuales en habilidades, capacidades físicas, necesidades, apoyo social y características de personalidad afectan a la intensidad del estrés experimentado por los sujetos. Entre las variables moduladoras del proceso del estrés las más estudiadas han sido, por una parte la personalidad tipo A y el lugar de control, y por otra, el apoyo social y el compromiso organizacional.

De acuerdo con el planteamiento de Selye (1936, 1956) el estrés ejerce repercusiones sobre la salud física y mental de los individuos, especialmen-

te, si las situaciones de estrés se repiten con cierta frecuencia o si se mantienen durante períodos de tiempo amplios.

Han existido intentos de formular modelos que relacionen estrés y enfermedad (Cohen, 1979), pero la mayor parte de los autores que han estudiado el tema se han centrado en la respuesta de estrés en tres áreas principales: fisiológica, psicológica y conductual, distinguiendo entre resultados a corto y largo plazo.

Con el fin de no extendernos diremos que los resultados a corto plazo constituyen factores de riesgo en la aparición de diversas enfermedades (hipertensión, infarto de miocardio, úlceras, trastornos gastrointestinales, dolores de cabeza, de espalda y de riñones), problemas psicopatológicos (fatiga, neurosis, ansiedad, depresión, hostilidad, etc.), y problemas conductuales (absentismo, consumo de drogas, modificaciones en el nivel de desempeño, propensión al abandono, etc.).

En el análisis del estrés ocupacional un punto crítico lo constituye el proceso de medición. Las medidas objetivas de estrés intentan cuantificar la actividad autonómica y neuroendocrina que se produce en el organismo ante una situación estresante. Por su parte, las medidas subjetivas normalmente miden la existencia de estresores o las reacciones al estrés. Aunque son métodos útiles no son medidas directas de estrés. En el primer caso se están midiendo precondiciones de estrés y, en el segundo, consecuencias. Sin embargo, la mayoría de los estudios sobre estrés ocupacional se han centrado principalmente en este tipo de medidas. Esta ha sido una de las razones que nos ha llevado a utilizar este tipo de medidas en nuestro trabajo.

Como era de esperar, el gran número de investigaciones sobre estrés en el trabajo ha dado lugar a la aparición de varios modelos conceptuales con el fin de interpretar los resultados y formular nuevas hipótesis (French, Rogers y Cobb, 1974; McGrath, 1976; French y Kahn, 1962; Beehr y Newman, 1978). La mayoría de estos modelos tienen en cuenta las repercusiones que, a corto o largo plazo, las situaciones estresantes tienen sobre los individuos, en relación con su salud física y mental. Otra característica común a todos ellos hace referencia al énfasis en la interacción entre la situación física y social y las características personales del sujeto. Pero todos coinciden también en carecer de una base empírica sólidamente establecida en líneas de investigación consolidadas. Por ello nuestro trabajo es ante todo exploratorio de esta realidad casi completamente ignorada en nuestro país.

METODOLOGIA

Objetivos

Nuestra investigación se planteó alcanzar dos objetivos fundamentales: en primer lugar, comprobar si la innovación tecnológica concretada en el trabajo con pantalla de ordenador produce un fuerte impacto sobre el individuo, manifestándose en sus niveles de estrés, satisfacción, rendimiento y absentismo. En segundo lugar, detectar que variables están significativamente relacionadas con el estrés ocupacional, basándonos en la literatura existente sobre el tema.

Hipótesis

De acuerdo con estos objetivos, las hipótesis de partida fueron las siguientes:

1. Existirán diferencias significativas entre el grupo de sujetos que trabajan con pantalla de ordenador (grupo 1) y el grupo de sujetos que no utilizan pantalla (grupo 2). Estas diferencias se reflejarán en el hecho de que el grupo de sujetos de ordenador presentará niveles de estrés y de absentismo más altos, y niveles de rendimiento y satisfacción más bajos en comparación con el grupo 2.

2. La variable carga de trabajo se relacionará positivamente con el nivel de estrés y el absentismo, y negativamente con la satisfacción en el trabajo y la autoestima. La formulación de esta hipótesis está basada en los trabajos de Margolis y Kroes (1974), y los de French y Caplan (1973).

3. La variable condiciones físicas de trabajo mantendrá una relación negativa con el nivel de estrés y una relación positiva con la satisfacción en el trabajo y el rendimiento. La formulación de esta hipótesis está basada en los trabajos de Poulton (1979).

4. El conflicto de rol se relacionará positivamente con el nivel de estrés y el absentismo y mantendrá una relación negativa con la satisfacción en el trabajo y el rendimiento. La formulación de esta hipótesis está basada en los trabajos de Kahn y cols. (1964), Bedeian y Armenakis (1981), Peiro y cols. (1985), y Johnson y Graen (1973).

5. La ambigüedad de rol estará positivamente relacionada con el nivel de estrés y el absentismo, y negativamente relacionada con la satisfacción en el trabajo y la autoestima. La formulación de esta hipótesis se basa en los estudios de Margolis y cols. (1974) y Bedeian y Armenakis (1981).

6. La variable relación con los compañeros estará relacionada negativamente con la ambigüedad rol y positivamente con la autoestima y la satisfacción en el trabajo. La formulación de esta hipótesis se basa en los trabajos de Buck (1972) y French y Caplan (1973).

7. Por último, la variable identificación con la organización mantendrá una relación positiva con el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. La formulación de esta hipótesis está basada en los trabajos de Jamal (1984).

Sujetos

En nuestro estudio partimos de una muestra compuesta por 39 sujetos, de los que 19 fueron trabajadores con pantalla de ordenador y 20 fueron trabajadores que no utilizaban pantalla de ordenador, aunque el trabajo realizado era similar en ambos casos.

Todos los sujetos de la muestra estaban trabajando en una organización de carácter público de Granada capital, desde hace como mínimo un año. Se intentó en lo posible que los grupos estuvieran igualados en términos de sexo y edad, aunque resultó una tarea difícil debido a la escasez de casos en que se trabaja con ordenador.

VARIABLES E INSTRUMENTOS

Las variables incluidas en el presente estudio fueron las siguientes:

— «Conflicto de rol», medido a través del Cuestionario de Conflicto de Rol, versión V, de Peiró, Meliá y Zacarés (1984).

— «Ambigüedad de rol», medida a través del Cuestionario General de Ambigüedad de Rol, de Peiró, Meliá y Torres (1984).

— «Carga de trabajo», «Condiciones físicas de trabajo», «Identificación con la organización», y «Relaciones con los compañeros», medidos a través del IOR de Smith (1976), con las subescalas correspondientes. Todas ellas se habían traducido y adaptado con anterioridad obteniéndose los siguientes coeficientes alfa: carga de trabajo (.52), Identificación con la organización (.75), Relaciones con los compañeros (.70), y Condiciones físicas de trabajo (.76).

— «Autoestima», medida a través de la escala Self-esteem at Work de Quinn y Shepard (1974). Traducida y adaptada presentó un coeficiente alfa de Cronbach de .84.

— «Satisfacción general en el trabajo», evaluada a través del JPS construido por Hatfield, Robinson y Huseman (1985). Traducida y adaptada presentó un coeficiente alfa de .83.

— «Nivel de estrés», medido a través del ASQ de House y Rizzo (1982). Traducido y adaptado obtuvo un coeficiente alfa de .65.

— «Absentismo», evaluado a través de una escala de valoración que iba de 1 a 5 (1 = absentismo muy bajo, y 5 = absentismo muy alto). Esta escala fue cubierta por los supervisores inmediatos.

— «Rendimiento», al igual que la anterior se evaluó con una escala de valoración que iba de 1 a 5 (1 = rendimiento muy bajo y, 5 = rendimiento muy alto). Esta escala fue cubierta también por los supervisores inmediatos.

PROCEDIMIENTO

La aplicación de las pruebas se llevó a cabo durante el mes de junio de 1986 en horas de trabajo. Se realizó de forma individual, siendo la participación de los sujetos voluntaria y anónima.

OBSERVACIONES REALIZADAS EN EL PUESTO DE TRABAJO

Antes de aplicar las pruebas a los sujetos realizamos una serie de observaciones en el lugar de trabajo de ambos grupos con el fin de conocer las características más importantes de la organización. Los resultados de estas observaciones fueron muy interesantes, sobre todo porque pueden explicar algunos datos sorprendentes encontrados en este trabajo.

Por una parte, los sujetos de ambos grupos abandonaban el lugar de trabajo durante la jornada laboral con total discrecionalidad, una vez que entregaban su ficha al comienzo de la jornada. La única limitación era realizar un mínimo de trabajo dentro de un plazo previamente establecido.

Los sujetos del primer grupo (ordenador) podían distribuir su tiempo y las tareas a realizar como ellos desearan. En el segundo grupo las normas sobre este punto no eran tan flexibles.

La supervisión a que estaban sometidos ambos grupos tampoco era igual. El supervisor del primer grupo era un antiguo compañero de los sujetos promocionado recientemente. Con él mantenían relaciones amistosas casi todos los sujetos del grupo. En el segundo grupo la supervisión no era tan flexible.

Las relaciones interpersonales eran mucho más cordiales en el primer grupo. Además los plazos y límites a los que estaban sometidos los sujetos del segundo grupo eran más estrictos que los soportados por los sujetos que trabajaban ante el ordenador, puesto que eran los sujetos del segundo grupo los que tenían que proporcionar el trabajo al primer grupo, realizando las codificaciones oportunas sobre los datos para introducirlos luego en el ordenador.

De los datos obtenidos a través de la observación no se deduce que el trabajo en pantalla de ordenador resulte estresante, sino todo lo contrario. Es casi un premio sobre todo desde el punto de vista del salario, condiciones físicas de trabajo, autonomía y supervisión flexible.

Análisis de datos

Hemos realizado diversos análisis de varianza a partir del paquete estadístico BMDP-1V, y un análisis correlacional en ambos grupos.

RESULTADOS Y DISCUSION

Como puede observarse en la tabla I, en consonancia con la predicción efectuada, aparecen diferencias significativas en las variables rendimiento y absentismo entre los dos grupos de sujetos utilizados en la investigación. Los sujetos del primer grupo (ordenador) presentaban un rendimiento más

TABLA I

Diferencias entre los dos grupos con respecto a las variables rendimiento y absentismo

\bar{X}_1	\bar{X}_2	Rendimiento		MC	F
		SC	GL		
3.10	4.1	9.65 19.59	1 37	0.65 0.52	18.24 *

* Significativa a $p \leq 0.05$.

\bar{X}_1	\bar{X}_2	Absentismo		MC	F
		SC	GL		
2.26	1.75	2.56 15.44	1 37	2.56 0.41	6.24 *

* Significativa a $p \leq 0.05$.

bajo y un absentismo más alto que los sujetos del segundo grupo, que no utilizaban pantalla de ordenador en su trabajo, lo cual confirma parcialmente la primera hipótesis.

Con respecto a la segunda hipótesis y de acuerdo con nuestras predicciones la variable carga de trabajo aparece relacionada positivamente con el nivel de estrés en ambos grupos (tabla II), pero esta relación es significativa sólo en el segundo grupo (.52). Una explicación plausible de este hecho es el tipo de medida de carga de trabajo utilizada en el estudio. No medimos la sobrecarga de trabajo objetivamente, sino a través de las percepciones que los individuos tenían de su propia carga de trabajo. French y Caplan (1973) señalan, además, que la sobrecarga ha de considerarse en función de las características individuales del trabajador.

De acuerdo con lo pronosticado se constata una relación negativa entre sobrecarga de trabajo y autoestima, lo que confirma también la hipótesis dos (tabla II), aunque esta relación es significativa sólo para el segundo grupo (-.27).

TABLA II

Correlaciones obtenidas para la variable carga de trabajo en relación con el nivel de estrés y la autoestima en ambos grupos

	Carga de trabajo	
	Grupo 1	Grupo 2
Nivel de estrés	.003	.521
Autoestima	-.071	-.274

Con respecto a la variable condiciones físicas de trabajo, y de acuerdo con nuestras predicciones, aparece relacionada positiva y significativamente con satisfacción en el trabajo en ambos grupos (tabla III). Igual ocurre con la relación entre condiciones físicas de trabajo y rendimiento. La relación entre ambas variables es de signo positivo, pero sólo resulta significativa para el primer grupo.

TABLA III

Correlaciones obtenidas para las variables condiciones físicas de trabajo en relación con la satisfacción en el trabajo y el rendimiento

	Condiciones físicas de trabajo	
	Grupo 1	Grupo 2
Satisfacción	.513	.711
Rendimiento	.498	.146

Los resultados referidos a la variable conflicto de rol, a la vez que han confirmado la hipótesis de estudio en cuanto se ha observado una relación positiva y significativa con el nivel de estrés (tabla IV), están en consonancia con los datos precedentes de varias investigaciones. Se ha confirmado también una relación positiva entre conflicto de rol y absentismo, aunque la magnitud de esa relación en nuestra investigación es baja en ambos gru-

pos (tabla IV). Se han obtenido resultados distintos para cada uno de los grupos con respecto a la relación conflicto de rol con las variables satisfacción en el trabajo y rendimiento.

Como puede observarse en la tabla V, existen diferencias significativas entre ambos grupos en la variable conflicto de rol. Los sujetos del segundo grupo presentaban un mayor conflicto de rol que los del primer grupo. Este hecho probablemente explica que el conflicto de rol esté significativamente relacionado con satisfacción y rendimiento sólo en el caso del segundo grupo (tabla IV).

TABLA IV

Correlaciones obtenidas para la variable conflicto de rol en relación con el nivel de estrés, absentismo, satisfacción y rendimiento

	Conflicto de rol	
	Grupo 1	Grupo 2
Nivel de estrés	.628	.471
Absentismo	.037	.071
Satisfacción	-.16	-.34
Rendimiento	-.157	-.392

TABLA V

Diferencias entre los dos grupos en la variable conflicto de rol

\bar{X}_1	\bar{X}_2	Conflicto de rol		MC	F
		SC	GL		
26.36	31.2	227.45	1	227.45	6.22 *
		1351.63	37	36.53	

* Significativa a $p \leq .05$.

De acuerdo con nuestras predicciones la variable ambigüedad de rol está relacionada positivamente con el nivel de estrés y el absentismo en ambos grupos (tabla VI), aunque la magnitud de estas relaciones es más baja para el primer grupo (ordenador). Asimismo la ambigüedad de rol se relaciona negativamente con la satisfacción en el trabajo, aunque esta relación es más elevada para el segundo grupo (-.67).

TABLA VI

Correlaciones obtenidas para la variable ambigüedad de rol en relación con el nivel de estrés, absentismo y satisfacción

	Ambigüedad de rol	
	Grupo 1	Grupo 2
Nivel de estrés	.17	.47
Absentismo	.037	.071
Satisfacción	-.16	-.67

Como puede apreciarse en la tabla VII, la variable relaciones interpersonales está negativamente relacionada con la ambigüedad de rol y mantiene una relación positiva con la autoestima y la satisfacción en el trabajo en ambos grupos, aunque la magnitud de esta relación es mayor para el segundo grupo.

TABLA VII

Correlaciones obtenidas para la variable relaciones interpersonales en relación con la ambigüedad de rol, autoestima y satisfacción en el trabajo

	Relaciones interpersonales	
	Grupo 1	Grupo 2
Ambigüedad de rol	-.483	-.480
Autoestima	.39	.45
Satisfacción	.29	.65

La identificación con la organización ha sido una variable estudiada en relación con el estrés ocupacional, la satisfacción y el rendimiento (Jamal, 1984, 1985). Los resultados de nuestro estudio apoyan parcialmente estas relaciones. La variable identificación con la organización está positivamente relacionada con la satisfacción en el trabajo en ambos grupos de sujetos, y esta relación resulta significativa (.60 y .73 respectivamente).

A la luz de los resultados expuestos podemos decir que nuestras hipótesis se han confirmado sólo parcialmente.

Por una parte, no se encontraron diferencias significativas con respecto a la variable nivel de estrés en ambos grupos de sujetos. Tampoco se encontraron diferencias significativas con respecto a la satisfacción en el trabajo en ambos grupos. Este dato puede sugerir la existencia de otras variables que no se han tenido en cuenta en el estudio, tales como supervisión, salario, etc. En este sentido es importante señalar que ambos grupos de sujetos tenían una supervisión diferente como pudimos comprobar en las observaciones realizadas antes de pasar las pruebas.

Otra hipótesis que no se ha confirmado en nuestro estudio ha sido la relación positiva de la carga de trabajo con absentismo, y su relación negativa con la satisfacción en el trabajo. Es muy probable que la sobrecarga de trabajo percibida por los sujetos no sea lo suficientemente fuerte como para afectar su satisfacción en el trabajo, entre otras cosas por el tipo de organización donde están trabajando. A través de nuestras observaciones pudimos comprobar que ambos grupos de sujetos no parecían estar sometidos a presiones excesivas de plazos y límites, aunque en el segundo grupo estas presiones eran ligeramente más fuertes. Quizá este dato explicaría la relación significativa entre sobrecarga y nivel de estrés obtenida para este grupo.

Tampoco se ha confirmado la relación negativa entre condiciones físicas de trabajo y nivel de estrés, ya que la magnitud de esta relación es muy baja en ambos grupos y no puede considerarse significativa. La variable condiciones físicas de trabajo tampoco se ha medido objetivamente sino a través de las percepciones del individuo de su ambiente de trabajo.

Otra relación que no hemos confirmado en el estudio es la relación negativa entre ambigüedad de rol y autoestima que había sido encontrada en algunos estudios (Margolis y Kroes, 1974). Tampoco se ha confirmado la relación positiva entre la variable identificación con la compañía y rendimiento. Más aún, las relaciones observadas entre estas dos últimas variables son de signo negativo en ambos grupos (-.19 y -.56, respectivamente), lo cual resulta sorprendente a la luz de los estudios sobre el tema (Jamal, 1984, 1985).

CONCLUSION

A la vista de estos resultados queda suficientemente clara la complejidad de las relaciones existentes entre todas las variables consideradas en este estudio y la necesidad de formular modelos teóricos capaces de dar cuenta de sus múltiples interrelaciones, pero a la vez, dada la fragmentación y escasez de las investigaciones con las que se cuenta parece que será necesario formular estos modelos con carácter aproximativo, al menos de momento.

En este sentido conviene subrayar que nuestros datos desmienten la idea muy extendida en la actualidad según la cual el *simple* hecho de implantar nuevas tecnologías en el lugar de trabajo conduce *automáticamente* a la elevación del nivel de estrés de los trabajadores. Es posible que eso ocurra en términos generales o en algunos casos. Si embargo, existen otras muchas variables que mediatizan o bloquean esta relación, como el tipo de organización donde ocurra este hecho. Lo que nuestros datos parecen sugerir es que el nivel de estrés sí guarda relación con una serie de variables típicamente consideradas por la Psicología Social, lo que queda por aclarar es la dirección de la influencia.

Las futuras investigaciones sobre este tema tendrían que procurar conectar con las proposiciones teóricas ya establecidas en Psicología Social, evitando así un inductivismo de difícil salida. Desde un punto de vista metodológico-técnico se impone utilizar medidas de estrés y de las otras variables que no sean meramente de autoinforme.

Referencias

- BEDIAN, A. G. & ARMENAKIS, A. A. (1981). «A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity». *Academi of Management Journal*, 24:2, 417-424.
- BEEHR, T. A. & NEWMAN, J. E. (1978). «Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis model and literature review». *Personnel Psychology*, 31:665-699.
- BLANCO, A. (1986). «El estrés ambiental». En Jiménez Burillo y J. I. Aragonés (Eds.): *Introducción a la Psicología Ambiental*. Alianza Editorial. Madrid, pp. 229-249.
- BUCK, V. E. (1972). *Working under Pressure*. New York: Crane, Russack & Company, Inc.
- COHEN, F. (1979). «Personality, stress and the development of physical illness». En G. C. Stone, F. Cohen & N. E. Adler (Eds.): *Health Psychology*, San Francisco: Jossey-Bass.
- COOPER, C. L. & MARSHALL, J. (1978). «Sources of managerial and white-collar stress». En C. L. Cooper & R. Payne (Eds.): *Stress at Work*, New York, Wiley, pp. 81-105.
- FRENCH, J. R. P. & CAPLAN, R. D. (1973). «Organizational stress and individual strain». En A. J. Marrow (Ed.): *The Failure of Success*, New York: American Management Academy, pp. 30-36.
- FRENCH, J. R. P. & KHAN, R. L. (1962). «A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health». *Journal of Social Issues*, 18:1-47.

- FRENCH, J. R. P.; ROGERS, W., & COBB, S. (1974): «Adjustment as person-environment fit». En G. V. Coelko, D. A. Hamburg & J. E. Adams (Eds.): *Coping and Adaptation*, New York: Basic Books.
- HATFIELD, J. D.; ROBINSON, R. B., & HUSEMAN, R. C. (1985): «An empirical evaluation of a test for assessing job satisfaction», *Psychological Reports*, 56:39-45.
- HOUSE, R. J., & RIZZO, J. R. (1972): «Role conflict and ambiguity as critical variables in the model of organizational behavior», *Organizational Behavior and Human Performance*, 7:467-505.
- IVANCEVICH, J. M.; NAPIER, H. A., & WETHERBE, J. C. (1983): «Stress in the information system professional». *Proceedings of the Twentieth Annual Computer Personnel Research Conference*. November, pp. 57-68.
- JAMAL, M. (1984): «Job stress and job performance controversy: An empirical assessment». *Organizational Behavior and Human Performance*, 33:1-21.
- JAMAL, M. (1985): «Relationship of job stress to job performance: A study of managers and blue-collar workers». *Human Relations*, 38: 409-424.
- JOHNSON, T. W., & GRAEN, G. (1973): «Organizational assimilation and role rejection». *Organizational Behavior and Human Performance*, 10:72-87.
- KAHN, R. L. & cols. (1964): *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: John Wiley & Sons.
- LAZARUS, R. S. (1966): *Psychological Stress and the Coping Process*, New York: McGraw Hill.
- MARGOLIS, B. L., & KROES, W. H. (1974): «Occupational stress and strain». En A. McLean (Ed.): *Occupational Stress*. Springfield, Ill.: Thomas.
- MCGRATH, J. E. (1976): «Stress and behavior in organizations». En M. D. Dunnett (Ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp. 1351-1396.
- PEIRÓ, J. M.; MELIÁ, J. L., y TORRES, M. A. (1984): «El Cuestionario General de Ambigüedad de Rol en Ambientes Organizacionales». *Primer Congreso de Evaluación Psicológica*. Madrid, septiembre.
- PEIRÓ, J. M.; MELIÁ, J. L., y ZACARÉS, E. (1984): «El Cuestionario de Conflicto de Rol en Ambientes Organizacionales». *Primer Congreso de Evaluación Psicológica*. Madrid, septiembre.
- PEIRÓ, J. M.; MELIÁ, J. L., y GONZÁLEZ-ROMÁ, V. (1985): «La incidencia del conflicto y de la ambigüedad de rol sobre la propensión del abandono y la satisfacción laboral». En *Actas del II Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Barcelona.
- POULTON, E. C. (1979): «Blue-collar stressors». En C. L. Cooper y R. Payne (Eds.): *Stress at Work*, New York, Wiley, pp. 51-79.
- QUINN, R. P., & SHEPARD, L. J. (1974): *The 1972-1973 Quality of Employment Survey*, Institute for Social Research. University of Michigan, Ann Arbor.
- SELYE, H. (1936): «A syndrome produced by diverse nocuous agents», *Nature*, 132:32.
- SELYE, H. (1956): *The Stress of Life*, New York, McGraw Hill.
- SMITH, F. J. (1976): «Index of Organizational Reactions (IOR). *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 6:1, 54, n. 1265.