

UNIVERSIDAD DE VALENCIA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

Departamento de Metodología, Psicobiología y Psicología Social

LA COMUNICACION Y EL CONFLICTO
EN LAS ORGANIZACIONES.

TESIS DOCTORAL

Presentada por:

M^a AMPARO BENEDITO MONLEON.

Dirigida por:

Dr. D. GONZALO MUSITU OCHOA.

Dr. D. ISMAEL QUINTANILLA PARDO.



UMI Number: U607335

All rights reserved

INFORMATION TO ALL USERS

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

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



UMI U607335

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

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



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

UNIVERSIDAD DE VALENCIA
FACULTAD DE FISIOLÓGIA
BIBLIOTECA
Reg de entrada nº 5456
Fecha: 25-6-92
Signatura Ferris 723

BID.T 1181

D. 473349

L. 473358

A ti, por estar ahí siempre.

Quiero agradecer a Gonzalo Musitu, director incansable de esta investigación, su esfuerzo, su aliento y las horas de sueño perdidas por mí. El me enseñó mucho más de lo que imagina.

A Ismael Quintanilla, codirector de este trabajo, por su vitalidad y contagioso entusiasmo. Gran parte de mi interés por el mundo de las organizaciones laborales se lo debo a él.

A Fernando por su habilidad con los números y con el ordenador, sin él aún estaría sumando frecuencias.

A Salva y Mayca, sin la visión crítica de él, teñida de acida ironía, que una vez más me obligaba a seguir avanzando por temor a que me viera vencida, y el ejemplo de constancia y tenacidad de ella, probablemente no hubiera concluido, nunca, este trabajo.

A Berta, gracias a ella la lectura de este trabajo es un poco menos árida y yo he aprendido algo de ortografía y mucho de amistad.

A Sacra y M^º Sol, su disponibilidad absoluta es un ejemplo de verdadero compañerismo que no olvidaré nunca.

A mis padres, por su apoyo incondicional, sin el cual, no sería lo que hoy soy, que no es más que el fruto de lo que ellos sembraron.

A todos aquellos que colaborarán construyendo o completando los cuestionarios, porque ellos son los verdaderos protagonistas.

Y a ti Marcos, que aunque llegaste tarde aún te dio tiempo a interrumpirme, muchas veces, para recordarme lo que realmente era importante.

INTRODUCCION.....	1
PARTE I. COMUNICACION, ORGANIZACION, CONFLICTO Y AUTOEFICACIA: INTRODUCCION TEORICA.....	8
CAPITULO I: LA ORGANIZACION.....	9
1. DEFINICION DE ORGANIZACION.....	9
2. LA ORGANIZACION Y LA TEORIA DE SISTEMAS.....	11
2.1. TEORIA DE SISTEMAS GENERALES	11
2.2. LOS GRUPOS HUMANOS COMO SISTEMAS ABIERTOS.....	15
2.3. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ABIERTOS	18
CAPITULO II: LA COMUNICACION.....	21
1. INTRODUCCION.....	21
2. LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL	22
2.1. DESARROLLO HISTORICO.....	22
2.2. EVOLUCION DEL VOCABLO: PRECEDENTES HISTORICOS.....	28
2.3. AREAS TEMATICAS	41
3. COMUNICACION Y ORGANIZACION.....	43
3.1. VARIABLES ESTRUCTURALES E INTERACCIONALES.....	43
3.1.1. VARIABLES ESTRUCTURALES.....	44
3.1.2. VARIABLES INTERACCIONALES	50
3.2.1.1. DIMENSION VERTICAL.....	51
3.2.1.2. DIMENSION HORIZONTAL	53
3.2.1.3. CONSIDERACIONES METODOLOGICAS.....	56
3.2. LA COMUNICACION EN LA TEORIA DE SISTEMAS.....	58
3.2.1. LA COMUNICACION COMO SISTEMA.....	58
3.2.2. LA COMUNICACION Y EL INTERACCIONISMO SIMBOLICO	61
3.3. LA COMUNICACION Y SU RELACION CON EL CONFLICTO ORGANIZACIONAL.....	63
CAPITULO III: EL CONFLICTO.....	71
1. CONCEPCION DINAMICA	71
2. CONCEPCION SINCRONICA.....	78
3. TIPOS DE CONFLICTO	90
3.1. CLASIFICACIONES BASADAS EN LOS NIVELES DE CONFLICTO.....	90
3.2. CLASIFICACIONES BASADAS EN LOS CONTEXTOS SITUACIONALES	92
3.3. CLASIFICACIONES BASADAS EN LA INTENSIDAD DEL CONFLICTO.....	100
3.4. CLASIFICACIONES BASADAS EN LAS MANIFESTACIONES EXISTENTES.....	101
3.5. CLASIFICACIONES BASADAS EN LA TEORIA DE LA PREFERENCIA.....	101
3.6. CLASIFICACIONES BASADAS EN LOS HABITOS DE TRABAJO	102
3.7. OTRAS TIPOLOGIAS.....	103
4. ENFOQUES Y MODELOS TEORICOS DEL CONFLICTO.....	104
4.1. ENFOQUES SOBRE EL CONFLICTO.....	104
4.2. MODELOS TEORICOS DEL CONFLICTO.....	108
4.2.1. EL MODELO PROCESAL.....	108
4.2.1.1. FASE PRECONFLICTUAL.....	109
4.2.1.2. FASE CONFLICTUAL.....	110

4.2.1.3. FASE CONFLICTIVA O DE INTERACCION.....	111
4.2.1.4. FASE DE RESOLUCION	113
4.2.2. EL MODELO ESTRUCTURAL.....	114
5. CARACTERISTICAS FUNCIONALES Y DISFUNCIONALES DEL CONFLICTO	116
6. CAUSAS DEL CONFLICTO.....	127
6.1. CAUSAS PERSONALES Y CAUSAS ESTRUCTURALES.....	127
6.2.1. CAUSAS PERSONALES.....	128
6.2.2. CAUSAS ESTRUCTURALES.....	133
6.2. LA COMUNICACION COMO CAUSA DEL CONFLICTO.....	139
7. LA RESOLUCION DE CONFLICTOS.....	147
7.1. DIVERSOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO	147
7.2. METODOS ESTRUCTURALES Y PERSONALES PARA LA RESOLUCION DEL CF.	153
7.2.1. METODOS ESTRUCTURALES.....	155
7.2.1.1. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	155
7.2.1.2. REGLAS Y PROCEDIMIENTOS.....	156
7.2.2. METODOS PERSONALES.....	156
7.2.2.1. INTERVENCION PSICOLOGICA.....	157
7.2.2.2. ESTADOS INCOMPATIBLES CON EL CONFLICTO.....	158
7.2.2.3. SUPER ORDINATEGOALS.....	158
7.2.2.4. TEORIA DE LOS ARGUMENTOS PERSUASIVOS.....	159
7.2.2.5. TEORIA DE LA ATRIBUCION.....	159
7.2.2.6. TEORIA DEL CAMBIO DE ACTITUDES.....	160
7.3. LA COMUNICACION COMO FORMA DE REDUCIR EL CONFLICTO.....	161
CAPITULO IV: LA AUTOEFICACIA.....	178
1. INTRODUCCION.....	178
2. LA AUTOEFICACIA PERCIBIDA.....	179
2.1.PRESUPUESTOS FUNDAMENTALES DE LA TEORIA DE LA AUTOEFICACIA.....	182
3. LA MEDIDA DE LA AUTOEFICACIA.....	188
3.1. LA CAPACIDAD PREDICTORA DE LA AUTOEFICACIA.....	193
4. AUTOEFICACIA, CONDUCTA LABORAL Y CONFLICTO.....	197
PARTE II. COMUNICACION, CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y AUTOEFICACIA: ANALISIS EMPIRICO	202
CAPITULO V: DISEÑO METODOLOGICO	203
1. JUSTIFICACION DEL TRABAJO.....	203
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	204
2.1. OBJETIVO GENERAL	205
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	205
3. HIPOTESIS DE TRABAJO.....	206
4. MUESTRA.....	207
4.1. COMPOSICION DE LA MUESTRA.....	207
4.1.1. SUJETOS.....	207
4.1.2. EMPRESAS.....	210

5 DEFINICION DE VARIABLES Y DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS.....	213
5.1. VARIABLES.....	213
5.2. INSTRUMENTOS.....	214
CAPITULO VIII: RESULTADOS.....	223
1. CONSISTENCIA INTERNA Y ANALISIS FACTORIAL	223
1.1. ESCALA DE CONFLICTO (CM 89)	224
1.1.1. SATISFACCION CON DISTINTOS AMBITOS DEL TRABAJO	225
1.1.1.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	225
1.1.1.2. ANALISIS FACTORIAL.....	228
1.2.1. SITUACIONES QUE SON ORIGEN DE DISCUSION.....	231
1.2.1.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	231
1.2.1.2. ANALISIS FACTORIAL.....	235
1.2.3. INFORMACIONES CONFUSAS O POCO CLARAS	240
1.2.3.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	240
1.2.3.2. ANALISIS FACTORIAL.....	242
1.2.4. CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE INFORMACION.....	245
1.2.4.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	245
1.2.4.2. ANALISIS FACTORIAL.....	248
1.2.5. EFICACIA EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS	251
1.2.5.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	251
1.2.5.2. ANALISIS FACTORIAL.....	254
1.2.6. SITUACIONES PROBLEMATICAS ENTRE DEPARTAMENTOS	257
1.2.6.2. CONSISTENCIA INTERNA.....	257
1.2.6.2. ANALISIS FACTORIAL.....	260
1.2.7. FRECUENCIA DE LA DEFICIENTE COMUNICACION ENTRE DEPARTAMENTOS...263	
1.2.7.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	263
1.2.7.2. ANALISIS FACTORIAL.....	265
1.2.8. EFICACIA DE LOS PROC. DE R. P. INTERDEPARTAMENTALES.....	268
1.2.7.2. CONSISTENCIA INTERNA.....	268
1.2.8.2. ANALISIS FACTORIAL.....	270
1.2. ESCALA DE COMUNICACION (DISCO 89).....	273
1.2.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	274
1.2.2. ANALISIS FACTORIAL.....	277
1.3. ESCALA DE SATISFACCION (CSF 89).....	285
1.3.1. FEEDBACK.....	285
1.3.1.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	285
1.3.1.2. ANALISIS FACTORIAL.....	288
1.3.2. COMUNICACION Y CONFIANZA	291
1.3.2.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	291
1.3.2.2. ANALISIS FACTORIAL.....	294
1.4. ESCALA DE VALORES (VAL 89)	298
1.4.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	299
1.4.2. ANALISIS FACTORIAL.....	302
1.5. ESCALA DE TOPICOS DE COMUNICACION.	307
1.5.1. CONVERSACIONES QUE INICIO CON MIS COMPAÑEROS.....	308
1.5.1.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	308
1.5.1.2. ANALISIS FACTORIAL.....	308
1.5.2. CONVERSACIONES QUE INICIO CON MIS SUPERIORES	315
1.5.2.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	315
1.5.2.2. ANALISIS FACTORIAL.....	319
1.5.3. CONVERSACIONES QUE INICIO CON MIS SUBORDINADOS	324
1.5.3.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	324
1.5.3.2. ANALISIS FACTORIAL.....	328
1.5.4. CONVERSACIONES QUE INICIAN MIS COMPAÑEROS.....	332
1.5.4.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	333
1.5.4.2. ANALISIS FACTORIAL.....	336

1.5.5. CONVERSACIONES QUE INICIAN MIS SUSPERIORES.....	341
1.5.5.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	341
1.5.5.2. ANALISIS FACTORIAL.....	345
1.5.6. CONVERSACIONES QUE INICIAN MIS SUBORDINADOS.....	351
1.5.6.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	351
1.5.6.2. ANALISIS FACTORIAL.....	354
1.6. ESCALA DE AUTOEFICACIA (AF 89).....	359
1.6.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	359
1.6.2. ANALISIS FACTORIAL.....	363
2. DISEÑO ESTRUCTURAL DE LAS VARIABLES.....	372
2.1. ESCALAMIENTO MULTIDIMENSIONAL.....	372
2.2. ANALISIS FACTORIAL DE SEGUNDO ORDEN.....	390
2.2.1. VS. ASIGNADAS A CADA FACTOR, SATURACION Y PORCENTAJE DE V.....	390
2.2.2. DESCRIPCION DE LOS FACTORES.....	393
3. ANALISIS DE LAS RELACIONES ENTRE LAS VARIABLES.....	398
3.1. MATRIZ DE CORRELACIONES DE PEARSON.....	399
3.2. MATRIZ DE PROBABILIDADES DE BONFERRONI.....	403
4. ANALISIS DIFERENCIAL DE LAS VARIABLES.....	404
4.1 GRUPO DE COMUNICACION.....	405
4.1.1. ANALISIS DE CLUSTER.....	405
4.1.2. ANALISIS DE VARIANZA.....	407
4.1.2.1 VARIABLE CONFLICTO.....	407
4.1.2.2. VARIABLE SATISFACCION.....	409
4.1.2.3. VARIABLE VALORES.....	410
4.1.2.4. VARIABLE AUTOEFICACIA.....	411
4.1.2.5. VARIABLE AFRONTAMIENTO.....	412
4.1.3. ANALISIS DISCRIMINANTE.....	413
4.2. GRUPO DE AUTOEFICACIA.....	415
4.2.1. ANALISIS DE CLUSTER.....	415
4.2.2. ANALISIS DE VARIANZA.....	417
4.2.2.1 VARIABLE CONFLICTO.....	417
4.2.2.2. VARIABLE COMUNICACION VERTICAL.....	418
4.2.2.3. VARIABLE COMUNICACION HORIZONTAL.....	419
4.2.2.4. VARIABLE SATISFACCION.....	420
4.2.2.5. VARIABLE VALORES.....	421
4.2.2.6. VARIABLE AFRONTAMIENTO.....	422
4.2.3. ANALISIS DISCRIMINANTE.....	423
5. ANALISIS DE LAS VARIABLES MODULADORAS: COMUNICACION Y CONFLICTO.....	426
5.1. CONFLICTO: ANALISIS DE CLUSTER.....	427
5.2. ANALISIS DE LOS EFECTOS MODULADORES DE LA CO. Y EL CONFLICTO.....	428
5.2.1. SATISFACCION.....	429
5.2.2. VALORES.....	432
5.2.3. AUTOEFICACIA.....	434
CAPITULO IX: CONCLUSIONES.....	437
1. MULTIDIMENSIONALIDAD DE LOS CONSTRUCTOS.....	437
2. RELACION ENTRE LAS VARIABLES.....	439
2.1. COMUNICACION.....	440
2.2. CONFLICTO.....	442
2.3. SATISFACCION.....	443
2.4. AUTOEFICACIA.....	446

3. ESTRUCTURA DE LAS VARIABLES.....	446
4. ANALISIS DIFERENCIAL.....	451
5. EFECTOS MODULADORES.....	452
6. EPILOGO.....	456
BIBLIOGRAFIA.....	458
ANEXO.....	489
1. INSTRUMENTO.....	490
2. ANALISIS ESTADISTICOS.....	522
2.0. IDENTIFICACION.....	523
2.1. CONSISTENCIA INTERNA.....	528
2.2. ANALISIS FACTORIAL.....	540
2.3. ANALISIS MULTIDIMENSIONAL.....	570
2.4. ANALISI FACTORIAL D ESEGUNDO ORDEN.....	599
2.5. ANALISIS DE CLUSTER.....	608
2.6. ANOVA.....	623
2.7. MEDIAS.....	631
2.8. ANALISIS DISCRIMINANTE.....	632
2.9. ANOVA VARIABLES MODULADORAS.....	639
2.10. MEDIA DE GRUPOS.....	647
2.11. ANALISIS CORRELACIONAL.....	649

I INTRODUCCION.

Una de las características más importantes del ser humano es su vertiente social. El hombre desde el mismo momento de su nacimiento pertenece a un grupo social, su familia y con el tiempo irá descubriendo y tomando conciencia de la existencia de otros grupos sociales (la escuela, los amigos, el trabajo...) a los que se va incorporando progresivamente, mediante un largo, y a veces difícil, proceso de socialización que no concluirá hasta el final de su vida.

Al igual que ocurre con nuestros primeros pasos o nuestras primeras palabras que son tambaleantes, torpes e inseguras, para ir ganando en precisión y seguridad con el tiempo y la experiencia, ocurre también con las interacciones y relaciones que mantenemos con cada uno de los grupos sociales a los que nos vamos incorporando y en los que los procesos de aprendizaje juegan un papel fundamental.

Este progresivo aprendizaje no sería posible sin la adquisición de un proceso previo, la comunicación, ya que es la comunicación la que posibilita la existencia de interacciones entre los seres humanos, de tal forma que, sin la comunicación no sería posible la existencia de interacciones y, paradójicamente, sin estas interacciones también sería imposible el proceso comunicativo. Es la interacción la que da sentido a la comunicación y es ésta la que posibilita la existencia de la interacción. Es difícil, si no imposible, imaginar la interacción sin la comunicación. Puede haber ausencia de palabras, pero siempre estará presente el lenguaje de la mirada, los gestos, las posiciones corporales o la propia ubicación en el espacio... La ausencia de comunicación total en un contexto social es difícilmente concebible.

Es tal la simbiosis de estos dos términos, que desde nuestro punto de vista, sería imposible estudiar uno sin hacer referencia constante al otro, ya que son las dos caras de una misma moneda, o mejor aún, dos fotografías del mismo objeto que han sido tomadas desde ángulos distintos.

Uno de esos contextos sociales a los que antes hacíamos referencia, y en el que un gran número de personas adultas pasan una parte importante de su tiempo -al menos cinco días por semana- es el laboral. La mayoría lo hace en interacción con otros y esta interacción suele tener lugar en la propia organización laboral, que no es sino un grupo organizado de personas que trabajan en interacción para alcanzar un fin, que en mayor o menor medida, es compartido por todos los miembros que la componen.

La interacción que se produce en el contexto laboral, a pesar de tener sus propias peculiaridades, comparte con las otras interacciones, la vital importancia que tiene la comunicación. La organización, por su propia naturaleza, precisa de la comunicación para surgir y desarrollarse. Para constatarlo, sólo es necesario, reflexionar sobre algunas de las características que definen una organización laboral: ser una organización social, estar orientada a la consecución de metas, poseer una diferenciación de funciones y un sistema de coordinación o tener una continuidad en el tiempo. ¿Es posible que se cumpla alguna de estas características sin la presencia y actuación directa de la comunicación?. Pensamos que no.

Desde nuestro punto de vista en todos los grupos sociales existe interacción y ésta es sólo viable gracias a la presencia de la comunicación. No obstante, estas interacciones sociales no son siempre tan perfectas y funcionales como desearíamos. No hay nada más lejano de la realidad que una

pareja que nunca tenga o haya tenido problemas en su interacción, un padre que nunca se haya enfrentado a su hijo o un jefe que no se haya sentido defraudado por sus colaboradores. La interacción implica comunicación, pero también es conflicto. Si es casi imposible encontrar una interacción en la que de una u otra forma no esté presente la comunicación, no es menos difícil encontrar una interacción social totalmente ajena al conflicto.

El conflicto está omnipresente en nuestra vida diaria y adopta muy diversas manifestaciones. En la televisión, la radio, o en la prensa, uno de los términos que con más frecuencia aparecen es el de "conflicto". Con los amigos, compañeros, familiares o incluso con nuestra relación de pareja, de nuevo aparece este término, y es que en toda interacción, antes o después, ha de aparecer el conflicto. Este no nos es ajeno si no que muy al contrario forma parte de nuestra vida cotidiana, es algo muy cercano a nosotros y con frecuencia ha sido doloroso, especialmente si no hemos tenido la habilidad de manejarlo con destreza. Todo ello justifica que el conflicto esté hoy tan de moda, que acapare tanta atención y que haga correr tantos ríos de tinta

La organización laboral no es ajena a este fenómeno, el conflicto está también presente en cada esquina, agazapado detrás de cada escritorio y se hace obsesiva la necesidad de eliminarlo. En parte es esta la razón por la que los años 80 están marcados por el gran auge que han tomado los RRHH. En el currículum de cualquier directivo debe figurar que es un buen gestor social, que sabe resolver con eficacia los conflictos que se presentan en la organización, pues es bien conocido lo costoso que resulta para la organización el conflicto, tanto en el tiempo que se emplea para su resolución como por las sumas de dinero y los recursos destinados a paliar sus consecuencias.

Parece indudable que el directivo de la década de los 90 habrá de ser un experto reconductor de conflictos porque, al parecer, la clave está en saber manejar el conflicto y no necesariamente en erradicarlo. Hace algunos años, el conflicto se contemplaba exclusivamente como algo negativo, prácticamente era sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, se pensaba que sus consecuencias eran siempre disfuncionales, de ahí que fuera necesario eliminarlo a toda costa. Este planteamiento era consistente con las conclusiones, en las que se concebía el conflicto como el resultado disfuncional de una comunicación pobre e inadecuada, de una falta de apertura y confianza entre los miembros de la organización o de una pobre o nula sensibilidad de los directivos y mandos medios ante las aspiraciones de sus subordinados (Peiró, 1984).

Hoy las cosas han cambiado y son muchos los autores que defienden que el conflicto puede ser funcional y tener consecuencias positivas, por ello, su erradicación total no sería deseable ya que un cierto nivel de conflicto, a menudo, resulta positivo y aconsejable, de ahí que la función primordial de las organizaciones no ha de ser tanto hacerlo desaparecer cuanto conseguir que se desarrolle y se produzca de forma que se maximicen los efectos positivos y se minimicen o se eliminen, en la medida de lo posible, las consecuencias negativas (Robbins, 1974). Por otra parte, no son pocos los autores que opinan que el conflicto es inevitable en cualquier grupo o formación social compleja (Lawrence y Lorsch, 1967), por lo cual su presencia no debe alarmar o desalentar a los miembros de la organización.

Algunos autores piensan que en el fondo de estos dos planteamientos subyacen dos concepciones distintas y opuestas de la sociedad; una de ellas propugna una convivencia basada en el consenso, dentro de un marco social y político común (Parson, 1960), mientras que la otra, aboga por una

convivencia más bien basada en la lucha entre los que detentan el poder y los subordinados, mediante el uso de la fuerza y la amenaza de la violencia (Darendorf, 1979). Para la primera concepción el conflicto es algo evidentemente disfuncional y por tanto debe tenderse a su erradicación. Para la segunda, es algo consubstancial a la sociedad de clases y es condición necesaria para el cambio social.

Esta polémica de fuerte contenido ideológico y político, en lo que al conflicto se refiere, ha evolucionado con el tiempo hacia planteamientos más pragmáticos que filosóficos. Estos planteamientos se basan en el análisis sistemático de esos conflictos en el entorno de la sociedad, y más concretamente, en el entorno de la organización, examinando cuidadosamente la repercusión en el funcionamiento y desarrollo de ambas.

Como fruto de esta nueva línea de investigación más pragmática, Coser, sociólogo americano, en su libro "Las funciones del conflicto social" (1961) expuso, sistemáticamente y por primera vez, las funciones que el conflicto cumplía en la sociedad. Este trabajo estaba parcialmente basado en la obra ya clásica de Simmel "conflict and the web of groupalliations" (1955). Ambos trabajos propugnaban la idea de que los grupos precisan de un cierto grado de desacuerdo para desarrollarse y sobrevivir, aunque reconocen también la existencia de factores disfuncionales en la sociedad generados por el conflicto. Esta nueva perspectiva posibilita un análisis más ecuánime y reposado del conflicto. Este ya no es visto como un peligroso enemigo que hay que aniquilar, sino como un instrumento que manejado adecuadamente puede incluso aportar beneficios a la organización y a las personas que la integran.

¿Qué papel juega la comunicación en este importante proceso?. Desde nuestra perspectiva, la comunicación tiene un doble vínculo con el conflicto.

Por un lado en la comunicación, o mejor dicho en las disfunciones de la comunicación, puede encontrarse la génesis del conflicto, pero es al mismo tiempo en la comunicación donde puede encontrarse también la resolución y el manejo del mismo.

La comunicación, bien por sí misma (eliminando las disfunciones existentes o fomentando una comunicación abierta y fluida), bien como instrumento prioritario en otras intervenciones (entrenamiento en habilidades sociales, negociación, análisis de problemas...) puede ser la clave de una intervención en las organizaciones laborales tendente a paliar las consecuencias disfuncionales que el conflicto organizacional pudiera generar.

Sería, cuanto menos, ingenuo cerrar los ojos a la evidente existencia de otras muchas causas que, no directamente vinculadas con la comunicación, son capaces de generar problemas en las organizaciones laborales (por ejemplo las causas estructurales). No obstante, pensamos que incluso en esos casos una intervención desde la comunicación podría ser aconsejable, ya que el beneficio que se obtenga en un área concreta -en la que el problema fuera la comunicación, o en la que simplemente se mejorara ésta- impregnaría otras áreas mediante el fomento del cambio. De esta forma, si tomamos una empresa en la que el problema principal estuviera originado por un descontento con respecto a la política retributiva, una intervención desde la comunicación, dirigida a mejorar la calidad y la cantidad tanto de la comunicación ascendente como de la descendente así como a mejorar el clima de confianza, sería muy positiva en el contexto de la negociación salarial, facilitando la posibilidad de un acuerdo más satisfactorio para ambas partes en un menor período de tiempo, y por tanto, con un menor coste.

Desgraciadamente, hasta hace poco tiempo la psicología era infrutilizada en el contexto laboral para la resolución del conflicto. La mayoría de las veces se tendía a enseñar a los ejecutivos y a los mandos medios técnicas que les facilitaran su labor de mandos, siendo prácticamente nula la demanda de apoyo de otros estamentos o niveles jerárquicos de la empresa. Sin embargo, ahora empiezan a aparecer tímidos movimientos de los propios trabajadores y de sus representantes sindicales (Jornadas sobre Salud Laboral, C.C.O.O. 1990) tendentes a acercarse al mundo de la psicología y a obtener también beneficio de su aplicación en la organización.

PRIMERA PARTE.

COMUNICACION, CONFLICTO ORGANIZACIONAL

Y AUTOEFICACIA: MARCO TEORICO.

CAPITULO I: LA ORGANIZACION

1. DEFINICION DE ORGANIZACION

La organización es una realidad compleja y multifacética que presenta múltiples aspectos y puede por ello ser estudiada desde muy diversas perspectivas, especialmente si tenemos en cuenta que bajo el término organización se aglutina una realidad múltiple y plural, y que este se utiliza para describir formaciones sociales tan diversas como una empresa, un colegio, una universidad o un hospital. Por ello no es de extrañar que el término organización, haya sido definido de muy diversas maneras por distintos autores, pues cada uno de ellos hizo hincapié en aquellos puntos que él consideraba más importantes para su clarificación. Algunos resaltaron su carácter dinámico, otros su permanencia en el tiempo, otros la interacción de las personas que la componen, otros la diferenciación de tareas.

Peiró (1984), basándose en esta discrepancia, los clasifica situando frente a los modos normativos (Teoría de la Administración Científica y las Teorías de la Burocracia) aquellos que insisten en los aspectos informales de la organización (Escuela de Relaciones Humanas), frente a las posiciones que enfatizan la dimensión racional absoluta de la planificación organizacional, los que acentúan los aspectos afectivos y motivacionales, frente a los teóricos que insisten en la consideración de los niveles estructurales de la organización en su globalidad, los que abogan por la consideración del individuo como unidad básica.

Evidentemente, la decisión de destacar un aspecto u otro de la organización no es en absoluto arbitraria sino que se encuentra profundamente influida por el posicionamiento teórico de cada uno de los

autores. Aunque no es este el momento de hacer una descripción exhaustiva de las distintas definiciones que sobre la organización se han escrito, ni de las teorías que las sustentan, ni es tampoco el lugar apropiado para abordar con detalle los diferentes tipos de organización existentes y las diversas tipologías o clasificaciones a las que han dado lugar, puesto que para nuestro objetivo es suficiente dar una sola definición, clara y concisa que refleje lo que nosotros hemos entendido por organización a lo largo de todo el trabajo, y que está en clara sintonía con los planteamientos dinámicos de la Teoría de Sistemas, no quisiéramos concluir este apartado sin hacer referencia al menos a algunas de las más clásicas definiciones que sobre las organizaciones han dado conocidos autores, cuyos planteamientos teóricos a menudo son contrapuestos.

Esta diversidad de planteamientos teóricos permite clasificar contraponiendo a los autores que describen la organización como una estructura estática de partes, en las que da prioridad al estudio de su geografía o anatomía y cuyos trabajos han ido encaminados, en su mayoría, a descubrir qué efectos producían los cambios de la estructura en el funcionamiento de la organización (Boulding, 1957), otro posicionamiento teórico, que concibe la organización como un grupo humano que puede perfectamente ser conceptualizado como un sistema abierto, en constante interacción con el medio que le circunda. Este sistema, a menudo, posee una formación social compleja, en la que se integra un sistema de roles, y en el que es frecuente la toma de decisiones, con redes de comunicación y con grupos funcionales diferenciados según las tareas pero que se encuentran coordinados entre sí. (Simon 1957,1971; Barnard 1968; Schein 1972).

Autores como Mayntz (1972) aseguran que un concepto que se aplica a formaciones sociales tan diversas como ocurre con el término organización

solo puede ser definido haciendo referencia a los pocos rasgos comunes que las distintas realidades a las que engloba poseen. Mayntz señala tres notas comunes a todas estas formaciones sociales en base a las cuales se puede articular la definición de organización. La primera es que se trata de formaciones sociales con un número de miembros que puede ser precisado y en la que además se da una diferenciación interna de las funciones que son desempeñadas por dichos miembros. En segundo lugar, están orientadas de manera consciente hacia fines y objetivos específicos. Finalmente, todas las organizaciones están configuradas racionalmente en vista a alcanzar esos objetivos.

Porter et al. (1975), realizaron un estudio que tuvo en cuenta las principales definiciones formuladas por especialistas provenientes de una amplia gama de disciplinas. Este trabajo les permitió delimitar las propiedades esenciales de las organizaciones, que quedan reflejadas en la siguiente definición:

"Las organizaciones están compuestas por individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines u objetivos por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y que tengan una cierta continuidad en el tiempo". p. 69

2. LAS ORGANIZACIONES Y LA TEORIA DE SISTEMAS.

2.1. TEORIA DE SISTEMAS GENERALES.

Al igual que ocurre con otras realidades sociales, desde mediados de los años 60 hasta nuestros días, ha ido perfilándose una corriente entre los

teóricos de las organizaciones que se caracteriza por su tendencia a tratarlas como sistemas (Etzioni, 1964; Argyris, 1979; Katz y Kahn; 1978, Schein, 1978; Miller, 1978). Todos estos autores comparten los postulados de la Teoría de los Sistemas Generales que está básicamente interesada en problemas de relación de estructuras y de interdependencia más que en los atributos constantes de los objetos (Bertalanffy, 1956).

Lo que motivó el desarrollo de la Teoría de Sistemas Generales fue la ineficacia de los métodos clásicos de la ciencias para explicar la conducta de los seres vivos. El acercamiento atomístico, característico de los métodos utilizados en el siglo XIX por los físicos y teóricos, centraba su interés en el descubrimiento de leyes predictivas en relación con la conducta de objetos discontinuos.

De acuerdo con Von Bertalanffy (1968) este acercamiento necesitaba especificar "varios problemas" en donde un pequeño número de variables, aisladas en su contexto, se manipulaban para descubrir las conexiones causales entre ellas. Von Bertalanffy añade que este acercamiento no puede abarcar la gran diversidad de problemas y la complejidad de los sistemas vivos y ofrece paralelamente, un marco teórico adecuado para el estudio de los sistemas, distinto de aquellas aproximaciones cuyo interés se centra en el estudio de los elementos que forman parte de un sistema, considerándolos aisladamente.

Es importante distinguir entre el estudio de un elemento de un sistema y el estudio del sistema al que pertenece ese elemento (Blauberg, et al. 1973). Con el estudio de un sólo elemento aislado se intenta establecer un conjunto de leyes o principios explicativos y predictivos a cerca de su conducta, pero no del sistema al que pertenece. El estudio del sistema requiere una

perspectiva alternativa, centrada en el propio sistema entendido éste como un conjunto de conductas organizadas e interrelacionadas.

El concepto de sistema surge alrededor de los años 40, para expresar la idea de que los fenómenos no son entidades o sucesos aislados.

Allport (1954) definía un sistema como un conjunto de elementos o sucesos interdependientes cuyas relaciones son más complejas que los elementos que los constituyen. Estos elementos operan dinámicamente juntos, de acuerdo con ciertas reglas y produciendo un efecto característico total.

De esta definición se derivan varias características del sistema: Estructuralmente, un sistema se caracteriza por la organización total de sus elementos y sucesos constituyentes.

Esta organización total no puede deducirse de las relaciones entre parejas de elementos o sucesos constituyentes. Funcionalmente, un sistema se caracteriza por una secuencia de conductas intercorrelacionadas que se suceden a lo largo del tiempo y que producen un efecto total. El efecto de estas secuencias conductuales intercorrelacionadas no puede deducirse considerando aisladamente los elementos, el efecto debe entenderse como resultado de una serie de sucesos concatenados.

Los sistemas se organizan en jerarquías de sistemas de múltiples niveles, de manera que un sistema forma parte de uno superior y al mismo tiempo esta compuesto por otros de orden inferior (Koestler, 1973 y Laszlo 1973). El sistema es un componente de una jerarquía de sistemas interrelacionados, que constituyen conjuntamente una representación de la continuidad de "la realidad" (Musitu y Gracia, 1986).

Hay tres axiomas fundamentales en la Teoría de Sistemas Generales básicos para el estudio de los sistemas humanos. El primero y más elemental de éstos es el énfasis en estudiar los fenómenos como sistemas totales y no como entidades independientes. Según la Teoría de Sistemas Generales sólo se puede llegar a la comprensión de los componentes por deducción, a partir del conocimiento del sistema como un todo (Ackoff y Emery 1972).

El segundo axioma se centra en el sistema e incide en la importancia de las interrelaciones entre sus componentes. En este sentido, la Teoría de Sistemas Generales se ocupa de problemas de la complejidad organizada.

Este acercamiento pretende reflejar así, no sólo que dentro del sistema existe un complejo conjunto de relaciones, sino que también existe una compleja jerarquía de relaciones entre sistemas de diferentes niveles de la organización.

El énfasis en esta complejidad organizada de los sistemas ha hecho que se desarrollen nuevos instrumentos conceptuales para superar las insuficiencias de los métodos clásicos (Penman, 1980).

El tercer axioma básico de la Teoría General de Sistemas es su énfasis en lo dinámico, donde la actividad autodirigida es incluso más importante que la actividad reactiva que es entendida simplemente como el resultado de la acomodación del sistema al ambiente.

Estos tres axiomas hacen que la Teoría General de Sistemas sea distinta de la mecánica o pragmática, configurada por sistemas teóricos utilizados en el estudio de sistemas no vivientes. Por otra parte, puede decirse que las

proposiciones de la Teoría General de Sistemas equivalen al comienzo de un nuevo ciclo khuniano en las ciencias humanas (Schefflen, 1975), a la vez que contribuyen al desarrollo de un modelo humanista en el estudio del ser humano (Gray, 1973).

2.2. LOS GRUPOS HUMANOS COMO SISTEMAS ABIERTOS.

Hall y Fagen (1956), afirman que todos los sistemas orgánicos -ya sean biológicos, psicológicos o interaccionales- son abiertos, es decir, intercambian materiales, energía o información con su medio. El medio se define como el conjunto de todos los objetos cuyos atributos al cambiar afectan al sistema y también aquellos objetos cuyos atributos son modificados por la conducta del sistema.

Por otra parte, un sistema es cerrado si no existe importación o exportación de energía y no hay cambio de componentes, y por ello está sujeto a la entropía, de acuerdo con la segunda ley de la termodinámica. Este modelo de intercambio es cíclico desde el momento en que un conjunto interrelacionado de sucesos se repite para completar y renovar un ciclo de actividades. Katz y Kahn (1969) aseguran que estos ciclos de actividades constituyen la estructura y aporte total del sistema.

Todos los sistemas abiertos tiene características comunes:

Para evitar su degradación deben neutralizar el proceso entrópico. Esto esta formalizado en la segunda ley de la termodinámica: todas las formas de organización tienden hacia el máximo desorden y por lo tanto a la muerte organizacional. Este proceso está neutralizado en los sistemas abiertos al importar más energía/información del ambiente que la que pueden exportar,

acumulando de esta manera entropía negativa o negantropía. Este proceso permite mantener el orden del sistema evitando así la desorganización (Schrodinger 1968; Musitu et al. 1987).

Como parte del proceso entrópico negativo los sistemas abiertos operan a partir de un principio de feedback negativo, que aumenta la desviación entre el input y el output del sistema (Musitu y Gracia, 1986). Este proceso de feedback negativo, permite al sistema mantener su estabilidad, aunque más que de una situación de equilibrio, se trata de una estabilidad caracterizada por una homeostasis que hace necesariamente al sistema volver por sí mismo a su situación de pretrastorno. En condiciones de crecimiento o de expansión extrema, puede desarrollarse una nueva característica que sirva como factor básico del sistema, es decir, al tiempo que se presenta el crecimiento y la expansión, las características básicas del sistema tienden a permanecer constantes (Katz y Kahn 1969).

En el proceso de autorregulación, todos los sistemas abiertos se dirigen hacia una mayor diferenciación y organización. Sin embargo, en un sistema circular y automodificador, los resultados no están determinados tanto por las condiciones iniciales, como por la naturaleza del proceso o por los parámetros del sistema, es decir, siguen el principio de equifinalidad, según el cual, idénticos resultados pueden tener orígenes distintos (Musitu et al. 1987).

Cualquier grupo humano puede ser considerado como un sistema abierto: esto es, como un conjunto delimitado y reconocible, formado al menos por dos seres humanos que son interdependientes y que operan juntos para producir algún efecto total. Los grupos humanos como sistemas abiertos comparten muchas de las características antes nombradas. Sin embargo, existen unas pequeñas matizaciones que es preciso realizar:

En primer lugar, los seres humanos pueden distinguirse de otros sistemas abiertos, por su habilidad para crear sus propios sistemas sociales, y para construir, dentro de ciertos límites, sus propias relaciones con el ambiente, percibiéndolo como algo distinto de ellos mismos (Wilden 1972).

Las funciones propias de estos sistemas sociales también hacen que se distingan de otros sistemas no-humanos, siendo su naturaleza más informativa que energética. Las interrelaciones entre los miembros de un grupo dependen, principalmente, del intercambio de información, y aunque este intercambio está basado en el flujo de energía, el carácter de la energía es insignificante en comparación con la estructura de la información (Buckley 1967). En este sentido la información no es una entidad concreta, si no una relación entre al menos dos seres humanos y que se caracteriza por su estructura (Musitu et al. 1987).

Mackay (1961) ha definido el concepto de información como:

" aquello que realiza un trabajo lógico en la orientación de los organismos" p. 470

El trabajo lógico consiste en los procesos implicados para establecer y ajustar enlaces funcionales entre varias conductas del sistema.

La configuración total de estos enlaces conserva el sistema en relación con su campo de actividad. Esta configuración se refiere a la orientación del sistema. De esta forma, la información representa la estructura de la organización, y la corriente informativa ocurrirá siempre que se de un emparejamiento entre dos o más conjuntos de sujetos que resultan de la

conservación, transmisión y cambio de estructura. En términos de la Teoría Matemática de la Información, la información existirá siempre que se de una reducción de la incertidumbre acerca del estado de las cosas que se están considerando (Shannon y Weaver 1949). Esta reducción de la incertidumbre equivale al "trabajo lógico" especificado por Mackay (1961).

Para Shannon y Weaver (1949) la información sería una entropía negativa. El mensaje proporciona el conocimiento relativo de los elementos, en oposición al desorden espontáneo del universo de los signos, reduciendo la incertidumbre y subsanando así el desorden del universo de los signos.

El intercambio de información en los sistemas humanos se distingue de los sistemas no-humanos por su mayor complejidad y por su mayor o simultánea dependencia de niveles de información más directos y arbitrarios. Estos niveles directos y arbitrarios forman las bases de las representaciones simbólicas de nuestro ambiente complejo. En los sistemas sociales humanos, los estímulos del ambiente natural llegan a estar subordinados a los sociales, gesticulares y simbólicos, construyéndose el ambiente a partir de una selección de elementos en función de la necesidad del grupo (Buckley 1967). Estos niveles de información más arbitrarios e indirectos, al cambiar en los sistemas humanos señalan una flexibilidad inherente a tales cambios. Sin embargo, como los procesos de cambio no tienen una relación directa con los elementos del ambiente natural, su significado y utilización dependen del ambiente social, gesticular y simbólico en que ocurren (Penman 1980).

2.3. LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ABIERTOS.

De todo lo anteriormente dicho, es fácil deducir que la organización, en tanto que grupo humano, puede también conceptualizarse como sistema

abierto con una formación social compleja en la que se toma en cuenta las distintas dimensiones que la componen. Se trata de un sistema de roles, de toma de decisiones, en el que existen redes de comunicación entre los distintos grupos funcionales y coordinación entre ellos. De esta forma, la organización puede ser considerada como un conjunto de subsistemas en interacción dinámica en el que se dan procesos de importación conversión y exportación de materia, energía e información. Este sistema abierto se contrapone a los sistemas cerrados y estáticos, usuales en las ciencias físicas, que estudian las estructuras autocontenidas como si fueran independientes de las fuerzas externas, sin embargo, la organización se mantiene gracias al flujo y reflujo de energía y/o información que mantiene con el mundo que le circunda.

En consonancia con esta línea, Schein (1972), define la organización de la siguiente manera :

"La coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y un objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, y a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad".

p.9

Seis años más tarde, Schein (1978) se posicionaba más claramente si cabe frente a los autores que describían la organización como una estructura estática y afirmaba que la organización puede considerarse como un sistema abierto lo cual implica interacción constante con su medio ambiente, mediante la importación, exportación y conversión de materia, energía e información. Además la organización tiene la capacidad de contribuir a la

construcción -o destrucción- del ambiente que le rodea, convirtiéndose, de esta manera, en un elemento activo del diseño de su propio entorno.

La organización esta a la vez compuesta por un conjunto de subsistemas que se encuentran en interacción dinámica, entre los que se dan procesos de influencia reciproca. Así Miller (1978) definía la organización como un conjunto (set) de unidades que interactúan manteniendo relaciones entre sí. Miller define además la estructura de la organización como:

"el ordenamiento de sus subsistemas y componentes en el espacio tridimensional, en un momento dado del tiempo" p. 16

El trabajo de Katz y Kahn (1978) está también en consonancia con los postulados sistémicos y dinámicos. Estos autores señalan que su modelo teórico para la comprensión de las organizaciones es el de un sistema input-output de energía, y afirman también, que las organizaciones son sistemas claramente abiertos en los que el in put de energía y su conversión en out put consisten en transacciones entre la organización y su ambiente.

La principal ventaja que presenta la concepción de la organización como sistema abierto es que permite el estudio de la misma en desarrollo y evolución, permitiendo así, el análisis de fenómenos dinámicos que desde otros planteamientos teóricos son difícilmente apreciables.

CAPITULO II: COMUNICACION

1. INTRODUCCION.

El término comunicación no tiene un significado único y bien delimitado, si no que expresa más bien un campo semántico enormemente complejo y polisémico. De ahí la necesidad de clarificar, mínimamente, el sentido y la orientación que adopta en nuestro trabajo.

Para definir, de una forma clara y concisa, la comunicación, diremos -aun a riesgo de simplificar- que es un proceso de creación de significados entre dos o más personas que se encuentran en interacción. Creación y significados son dos palabras clave en esta definición. La comunicación no consiste en la transmisión de significados sino en su creación. Los significados no pueden ser ni transmitidos, ni transferidos, puesto que se encuentran en quienes utilizan el mensaje y no en el mensaje mismo, de esta forma, sólo los mensajes son transmisibles, mientras que los significados se crean (Perlo, 1969).

Es importante en la comprensión de este trabajo, tener en cuenta que, a pesar de que históricamente se ha considerado que la comunicación y las relaciones interpersonales son dos áreas de estudio diferentes, entendemos que toda situación en la que participan dos o más personas es interpersonal y comunicacional, siendo, además, la comunicación que se establece entre ellos, la que va a definir la naturaleza de esta interacción. Es la propia comunicación el vehículo que hace posible esta interacción. De esta forma, podría decirse que el estudio de las relaciones interpersonales se convierte en el estudio de la comunicación humana y viceversa, siendo del todo imposible analizarlos uno al margen del otro.

Este es, en esencia, nuestro enfoque comunicacional, que nos permite definir la comunicación como un proceso interactivo que incluye los esfuerzos individuales para captar un significado y responder a él. Se trata, pues, de la transmisión y recepción de signos verbales y no verbales entre dos o más personas.

La conceptualización de la comunicación como proceso de interacción requiere una revisión de las teorías y métodos de investigación tradicionales, así como un cambio de los supuestos en los que se basan estos acercamientos. En definitiva, se necesita un cambio de perspectiva que centre su atención en los fenómenos interaccionales que caracterizan la comunicación. Por ello, nuestro trabajo se centrará en aquellos hechos del proceso de comunicación que caracterizan y definen las relaciones que se dan entre las personas, en grupos relativamente permanentes y en un contexto natural, y más específicamente, en los hechos del proceso de comunicación interpersonal que tienen lugar dentro de las organizaciones laborales.

2. LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL.

2.1. DESARROLLO HISTORICO.

Esta no es la primera ocasión en la que se presentan unidos los términos comunicación y organización. Existe una larga tradición de autores que lo hicieron con anterioridad y gracias a sus aportaciones surgió la Comunicación Organizacional, como un intento de explicar los fenómenos organizacionales desde un enfoque comunicacional. Veamos a continuación, aunque sólo sea brevemente, la evolución histórica de esta disciplina.

Remontándonos a los orígenes de la Comunicación Organizacional comprobamos que todos los autores reconocen que la Psicología Industrial fue una de las principales raíces de la disciplina que nos ocupa. Es también destacable el papel desempeñado, como precursor del surgimiento de la Comunicación Organizacional, el interés experimentado en la década de los 40, hacia el inglés comercial, el lenguaje comercial, las habilidades básicas de la comunicación y el enorme impacto que tuvieron los cursos de Dale Carnegie entre los directivos. Todos ellos tenían como objetivo principal adaptar el discurso a audiencias específicas de oyentes o lectores y adquirir habilidades en los usos del lenguaje, los recursos estilísticos, la dicción, en definitiva, todos los principios tradicionales de la retórica, de ahí que, para autores como Redding (1972) la retórica es una de las raíces de la Comunicación Organizacional.

Tampoco podemos olvidar, en el apartado de los orígenes de la Comunicación Organizacional, a los que pudieron ser los precedentes de la Teoría de las Relaciones Humanas (Proto-Human Relations). Nos estamos refiriendo a un grupo de pensadores que, durante el periodo que comprende los 40 primeros años de nuestro siglo XX, expusieron sus ideas, aunque no de forma sistemática, en torno a la necesidad de formar a los directivos para conseguir que se tratara a los empleados como personas y no como meras máquinas productivas. Para ello los superiores debían estar disponibles y ser amigables, usar el tacto al dar las órdenes y ser pacientes al contestar preguntas o al dar instrucciones. Esta orientación pecó en demasía de paternalista y de estar orientada exclusivamente a los dirigentes.

Finalmente, hay que recordar el papel desempeñado por los teóricos organizacionales, que desde sus distintas perspectivas y en su esfuerzo por conocer y poder controlar todas las variables que afectan a las

organizaciones y a la conducta organizacional, volvieron sus ojos hacia la comunicación y decidieron que podría ser también ésta una variable relevante para sus intereses, convirtiéndose así en precursores de la Comunicación Organizacional.

En un principio, para los teóricos de la organización, la comunicación era una variable más de entre las muchas que se estudiaron dentro del contexto organizacional. Hablaban de la comunicación desde sus distintos planteamientos teóricos, del mismo modo que abordaban el tamaño de la organización, su flexibilidad, su dedicación o cualquier otra variable que formara parte de sus diseños. Por ello, la concepción que se tenía sobre la comunicación cambio y evolucionó a la par que cambiaban y evolucionaban las teorías de la organización. Las sucesivas corrientes teóricas: Estructuralistas, Relaciones Humanas, Toma de Decisiones, Teoría de Sistemas... tuvieron algo que decir sobre la comunicación, y por ello, es interesante, aunque de forma muy breve, dedicar un espacio a las distintas visiones que de la comunicación tuvieron las sucesivas escuelas.

Comenzaremos por los Estructuralistas: Los escritores Estructuralistas clásicos, (Taylor 1911; Weber, 1947; Fayol, 1949) definen la organización como un sistema cerrado y estático en el que la eficacia en el trabajo es la variable más importante, o al menos es la que parecen estudiar con mayor intensidad.

Sus trabajos sobre la comunicación tienen como interés prioritario la descripción de los canales formales de la comunicación, prestando una especial atención a la comunicación descendente, y más en concreto, al uso de sistemas de comunicación al servicio de la autoridad, para la coordinación y para el control.

La crítica que a menudo se ha hecho a esta aproximación, es que es demasiado superficial y elusiva para llegar a resultar, realmente, útil.

Las Relaciones Humanas. Esta aproximación surgió como reacción ante la excesiva, y casi obsesiva, preocupación de los Estructuralistas por la jerarquía y por las estructuras formales. En contraposición a estos, los autores pertenecientes a esta corriente (Argyris, 1960; McGregor, 1967; Likert, 1967) se centraron en la interacción y en los sistemas de comunicación informal que hasta entonces habían sido totalmente olvidados.

Les preocupaba el conflicto que surgía entre las necesidades de independencia y autodeterminación del ser humano maduro, y las exigencias de control de la organización formal. Postulaban que ese conflicto era el motor que ponía en marcha el surgimiento de interacciones informales, que podían dar lugar a una jerarquía paralela a la jerarquía formal de la organización, pudiendo llegar a ser disfuncionales.

Estaban interesados en el rol que podía jugar la comunicación en el desarrollo de la participación y la democracia en el contexto organizacional, en la toma de decisiones y en los distintos estilos de management organizacional. No hay que olvidar que en esos momentos se pensaba que el incremento de la comunicación entre y a través de los distintos sistemas jerárquicos, era la clave para ser un buen director o gestor.

Se potenciaron también nuevas líneas de investigación que relacionaban la comunicación con otras variables relevantes para la organización, como el liderazgo participativo, la interacción en el grupo, la motivación, o la satisfacción en el trabajo.

Los Teóricos de Comportamiento de la Decisión (Behavioral Decision Theorist). Esta aproximación, aunque cercana a los estructuralistas en sus planteamientos, supo dar una visión más completa de la organización, no obstante, no tuvieron en cuenta un rango del comportamiento humano tan amplio como el contemplado por los Teóricos de las Relaciones Humanas.

Aspectos relevantes de la organización fueron para autores como Simon (1945), March y Simon (1958), Cyery y March (1963), la búsqueda de metas, la especialización de las funciones y las estructuras de toma de decisiones. Estudiaron también las limitaciones impuestas por la organización a la hora de tomar decisiones complejas y racionales, y el papel de la comunicación en esas dificultades. Esa relación entre comunicación y dificultades en la toma de decisiones la entendían, bien entorno al hecho de que la información disponible en los canales de comunicación es siempre incompleta para la toma de decisiones, bien atendiendo a las distorsiones de los mensajes que se producen durante el proceso comunicativo, o bien en referencia a los guardabarreras -gatekeeping-, entendidos como lugares o personas donde se decide que información se va a pasar y que información va a ser retenida.

Teoría de Sistemas. Fueron muy pocos los autores de esta orientación que hablaron directamente sobre la comunicación. Concebían las organizaciones como organismos que procesan información, siendo éste un proceso esencial para las organizaciones, ya que dentro del entorno altamente competitivo en el que se desenvuelven, una información incorrecta puede llegar a tener unos costes muy elevados que podrían impedir el proceso expansivo de la organización y, en el peor de los casos, llegar incluso a la muerte organizacional. Otra característica esencial de estos

teóricos, es que postulaban que las organizaciones viven en un ambiente incierto que se convierte en un importante condicionante para sus comportamientos.

Cada una de estas corrientes teóricas legaron a los estudiosos de la comunicación unas pocas nociones que aportaron algo de luz a este fenómeno. Los Estructuralistas subrayaron la existencia de una relación entre la comunicación y la eficiencia, los Teóricos de las Relaciones Humanas consideraron, por vez primera, el rol del comportamiento en el grupo, la Teoría de la Decisión enfatizó la relación existente entre la información, la toma de decisiones y la forma en que esa información era distribuida, alterada y absorbida. Finalmente, la Teoría de Sistemas nos proporcionó la concepción de la organización como un mecanismo de procesamiento de la información. Ninguna de estas aproximaciones aporta, por sí sola, una gran información sobre el fenómeno de la comunicación en el contexto organizacional, pero todas ellas realizaron contribuciones relevantes que es preciso integrar para lograr una visión global y comprensiva de un fenómeno tan complejo y vital para el desarrollo y supervivencia de las organizaciones como es la comunicación.

Fueron autores posteriores, entre los que se encontraban Teóricos de la Comunicación, los que comenzaron a estudiar la comunicación dentro de un nuevo contexto: las organizaciones. Ellos retomaron todos estos conceptos y crearon una nueva disciplina, de formas que lo que comenzó siendo una superespecialización, ha ido tomando cuerpo y consistencia hasta convertirse en lo que es hoy, un campo de estudio independiente y con identidad propia: la Comunicación Organizacional.

2.2. EVOLUCION DEL VOCABLO: PRECEDENTES HISTORICOS.

En nuestro recorrido histórico comenzaremos por repasar cuál ha sido la evolución del vocablo de lo que hoy conocemos como Comunicación Organizacional, pues desde sus orígenes a nuestros días este ha sufrido no pocas mutaciones. Algunas han sido esenciales y otras no lo han sido tanto, pero ninguna de ellas fue fruto del azar, sino que todas tuvieron una razón de ser, por ello resulta interesante revisar su evolución. En ella descubriremos algunas claves que nos ayuden a comprender mejor el desarrollo y la trayectoria de este área de investigación.

La expresión que mayoritariamente se utiliza hoy para referirse a este ámbito de estudio: Comunicación Organizacional (Organizational Communication) no se usó con regularidad hasta fines de 1960 o principios de 1970. Antes de que esto ocurriese tuvieron que darse muchos cambios de etiqueta que, lejos de ser triviales, escondían toda la filosofía que sobre el concepto tenían aquellos que lo utilizaban. Así, por ejemplo, la sustitución de los términos negocios e Industrial (Business Communication o Industrial Communication) por el de Organización (Organizational Communication), no fue resultado de la casualidad, sino que suponía la aceptación, a nivel conceptual, de la existencia de otro tipo de organizaciones diferentes de las industriales o de las de negocios, que podrían resultar igualmente interesantes para el estudio o la investigación. Esto supuso una de las modificaciones más importantes de este campo de trabajo.

Por su parte, el término Comunicación ha ocupado el lugar de otros vocablos más restrictivos que le precedieron y que hacían referencia a habilidades o procesos más específicos como hablar o escribir. El nuevo término irrumpió en la literatura económica a fines del siglo pasado, pero

solo tomó popularidad después de que los EEUU entraran en la Segunda Guerra Mundial.

En el Handbook de Comunicación Organizacional, Jablin, et al. (1987), identifican un período de seis años -1942-1947- conocido como "The Seminal Years" en el que el término Comunicación aparecía repetidamente, tanto en las publicaciones académicas como en las no académicas. Sin embargo, las veces en las que el término Comunicación aparecía unido a Organización, fueron muy escasas antes de 1960.

Pero volvamos a la expresión completa, realmente no podríamos estar seguros de quien fue el primero en utilizar el término Comunicación Organizacional y, probablemente, tampoco es una cuestión especialmente relevante, lo que parece claro es que no fue mucho antes de 1960 cuando apareció la expresión tal cual hoy la conocemos, aunque con anterioridad surgieron algunas publicaciones que contenían expresiones afines. Veamos algunas de ellas: Simon (1945) en su libro *Administrative behavior* utilizó una frase muy similar a Comunicación Organizacional: "Organization Communication Systems", que es difícilmente traducible al castellano preservando el matiz que nos interesa. Podemos observar que en ella todavía faltaba el sufijo "al" y el plural "s".

En 1951, Bavelas y Barret, dos experimentadores de orientación matemática, realizaron una investigación que con el tiempo se ha convertido en una de las más influyentes en la historia de la Comunicación Organizacional. En ella se utilizó la expresión Comunicación Organizacional en el propio título: "An experimental approach to Organizational Communications".

En 1956, Zelco escribió un artículo titulado "How effective are your company communications?" en el que aparecía la expresión Comunicación Organizacional. El contenido de ese artículo fue recogido un año después en el libro *Management-employee communication in actions* (Zelco y O'Brien, 1957) en el que también aparecía la misma expresión.

En 1957 Argyris escribió *Personality and organizations* donde de nuevo aparecía Comunicación Organizacional.

Poco a poco, aunque a un ritmo muy lento, la expresión Comunicación Organizacional se fue extendiendo en la comunidad científica. La palabra Comunicación fue más rápidamente aceptada que Organización, esto se vio reflejado en el trabajo realizado por Sexton y Staudt en 1959. Sexton y Staudt publicaron la primera revisión completa y exhaustiva de la literatura sobre el tema, bajo la etiqueta "Business Communication". Para ello listaron 178 títulos, la mayoría de los cuales habían surgido entre 1945 y 1958, de entre todas las obras, al menos el 60% de la lista; contenía algunas de las expresiones siguientes en sus títulos: Communication, Communications o Communicate,

Este trabajo reveló que la palabra Comunicación tomaba fuerza pero no lo hacía al mismo ritmo la palabra Organización. De los 178 títulos solo tres llevaban alguna variante del término organizacional, además, cada autor se preocupaba exclusivamente de un tipo determinado de organización y esa especificidad quedaba reflejada en el título (Business Organization, Industrial Organization, Militar Organization...).

Tendrían que pasar varios años, antes de que la expresión completa "Comunicación Organizacional" tomara cuerpo, esto explica que sólo en una

obra, la de Bavelas y Barrett (1951), de entre las 179 listadas por Sexton y Staudt, figure en el título la expresión Comunicación Organizacional. Podríamos decir que esta etiqueta no se empezó a ver con cierta frecuencia hasta 1960, a partir de entonces no sólo aparecería en publicaciones sino que se empezó a apreciar en otras actividades académicas, como conferencias o seminarios. De esta forma el 11 de agosto de 1967 y bajo la dirección de Wiesman, coordinador de la comunicación interna del Marshall Center (NASA), tuvo lugar la Conferencia de la Comunicación Organizacional, celebrada en el Marshall Space Flight Center (Huntsville, Alabama). Fue la primera conferencia que se dio con este título.

En este mismo año se publicó la primera bibliografía conocida bajo el título "Comunicación Organizacional" (Voos, 1967), ya que las que habían aparecido con anterioridad, como por ejemplo "Communications in Organizations" (Guetzkow, 1965), tenían ligeras variaciones y no contenían literalmente la expresión que nos ocupa.

Estos dos últimos eventos hicieron que algunos autores adjudicaran, a 1967, la expresión: el año oficial de la aceptación del término.

No solamente evoluciono la denominación de este ámbito de investigación, sino también sufrió transformaciones el contenido del mismo. Con el paso del tiempo dentro del contexto organizacional la variable comunicación fue cobrando importancia y poco a poco dejó de ser para muchos autores "una variable más" convirtiéndose, progresivamente, en "la variable". De esta forma, la comunicación dentro de la Teoría Organizacional dejó de ser un apéndice y comenzó a desarrollarse, al principio timidamente, después con más fuerza, como un campo de estudio independiente, con sus propias teorías y sus propios autores.

El surgimiento de la Comunicación Organizacional como área de investigación independiente se suele situar en la década 1940-50, porque es entonces cuando presenta identidad propia. Hasta esa fecha, las investigaciones sobre comunicación en el contexto organizacional estaban dispersas en distintos Departamentos (Business Administration, Psicología, Sociología, Lengua, Lengua y Comunicación y finalmente en el Departamento de Comunicación), y es evidente que, a pesar de no tener un campo definido, existía una preocupación por ese tema anterior a la década de los 60-70 aunque no fue hasta entonces cuando empieza a ser utilizado con regularidad un único término: la Comunicación Organizacional.

Revisaremos a continuación algunos de los eventos más relevantes ocurridos, en relación a la Comunicación Organizacional, durante las décadas de los 40 y de los 50, ya que son muchos los autores que coinciden en afirmar que desde finales de la década de los cincuenta, quedó establecido el perfil básico del campo de estudio sin que hayan existido cambios drásticos en los siguientes 15 ó 20 años.

Los acontecimientos más relevantes que hemos seleccionado, así como los períodos de tiempo en que estos han sido divididos, se basan en el handbook editado por Jablison, et al. (1987), una de las obras más citadas por los especialistas de esta materia.

Las dos décadas han sido divididas, a menudo, en dos períodos, el primero de ellos comprende desde el año 1940 a 1947 y se conoce a este como "los años seminales". El segundo período de tiempo, comprendido entre 1948 a 1958, ha recibido el nombre de "década de la cristalización".

1940-1947 Años seminales. Durante este período de tiempo es cuando germinaron los conceptos fundamentales. El término comunicación se impuso definitivamente a expresiones más restrictivas como hablar o escribir y conceptos como Business e Industrial fueron sustituidos por organización.

Entre los eventos puntuales ocurridos en este período de tiempo, Jablin et al. destaca los siguientes: En 1942, Heron, autor de *Sharing information with employees* fue el primero en escribir una exposición teórica sobre los medios de comunicación dentro de la organización. Prestó especial atención a las publicaciones de los empleados, los Annual Reports, Handbooks y el correo interno, basándose el contenido de su libro en observaciones de la vida real bajo un prisma humanista. Heron no fue el único autor interesado en escribir sobre los medios de comunicación en las organizaciones durante este tiempo, pero a diferencia de otros, él siempre pensó que la comunicación, cara a cara, era la forma más crucial de interacción humana.

El gran número de cursos de habilidades de comunicación básicas que se impartían en las Universidades y los Collages actuaron también como un poderoso estímulo para el desarrollo y auge del estudio de la comunicación.

Con el comienzo de la Segunda Guerra Mundial surgieron nuevas necesidades de formación. Se precisaba formar a las personas con rapidez y eficiencia para convertirlos en soldados o para reciclarlos en la industria, que en esos momentos estaba también dedicada la guerra. Surgieron, así mismo, cursos integrados para que los estudiantes mejorasen su ejecución en distintas habilidades de comunicación. Comenzaba a contemplarse la comunicación como un todo y el entrenamiento se vuelve integral, ya no se entrena de forma separada e independiente en ingles o "speech" por ejemplo.

Esta nueva interacción entre el mundo académico, los militares y la industria, queda reflejado en los títulos de las publicaciones teóricas de estos años, como son:

- Speech training of army and naval officers, 1943.
- Public speaking in the army training program, 1943
- Speaking instruction in collage military units, 1943
- Toward better communication in 1944 and after, 1944
- What can we learn from military speech courses?, 1945
- Discussion methods in war industry, 1945

En esta triple alianza germinó la semilla de la Comunicación Organizacional como campo académico de estudio.

Del entrenamiento en el lugar de trabajo (Training within industry), muy utilizado en la industria de la guerra, surgió la necesidad de formar también a los formadores, apareciendo para ello cursos de formación para los supervisores. Estos cursos cubrían tres áreas principales:

- Job instructions training. En este área se pretendía enseñar a los trabajadores cómo realizar su trabajo, entrenándoles, sobre tareas específicas, en los propios puestos de trabajo.
- Job methods training. Este método tenía como objetivo intentar simplificar el trabajo, para hacer más eficiente el esfuerzo realizado. Se basaba en los tradicionales estudios de tiempos movimientos.

- Job relations training. Este área se ocupaba del bienestar de los trabajadores y de sus problemas como el absentismo laboral, el alcoholismo o la falta de motivación.

En el fenómeno del entrenamiento en el lugar de trabajo se veía la clara influencia que existe entre estudio y práctica. El training contribuyó a que la comunicación se contemplara como una materia de habilidades que puede ser enseñada y que no sólo sirve para ser estudiada e investigada, además permitió identificar el fenómeno de la comunicación con las relaciones humanas.

Después de la Guerra, todo lo que se había estado utilizando en la práctica, sin una base teórica firme que lo avalase, comenzó a ser objeto de estudio. Empezó a surgir la filosofía del "managers knows best", los manager conocían los hechos y la verdad, los trabajadores no, había que explicársela para que así pudieran llegar a formar parte del equipo y fueran leales a él. En definitiva era la concepción contrapuesta de dos tipos de seres humanos: el manager que era racional, frente a un empleado que es, básicamente, no-racional y no-formado. Esta es la razón por la que surgen en este momento un gran número de libros que proporcionan al manager "recetas" para explicarse bien, para utilizar con destreza distintos canales de comunicación, de manera eficiente, para enviar sus mensajes de forma clara o para enseñar técnicas que ayuden a conseguir la aprobación de sus empleados. Títulos como los siguientes son representativos de esta nueva tendencia:

- How to communicate with employees, 1946.
- Selling company policy to employees, 1947.
- Does management get its messages across to employees?, 1947.

A fines de los 40 en Harvard, con Roethlisberg y sus colaboradores, aparece una nueva orientación, la preocupación por la comunicación vertical en sentido ascendente y descendente, esto es, entre superiores y subordinados. En esta línea comenzaron a aparecer publicaciones que animaban a los trabajadores para hacerse oír por sus superiores. Se reconocía la importancia del individuo y afirmaba que las mejores relaciones entre superior y subordinado se basaban en un mejor entendimiento. A pesar de que seguía interesando más la comunicación descendente, del management al trabajador, que la ascendente, se hicieron también esfuerzos por estudiar la comunicación ascendente, centrándose los trabajos en dos líneas de investigación principales:

1. Investigación, sondeos o estudios de la audiencia de los trabajadores.
2. Análisis del contenido de publicaciones corporativas.

El interés por estos temas no era sólo académico, sino que la industria también comenzaba a estar interesada por este nuevo planteamiento. Sin embargo, antes de finales de los 40 eran muy poco frecuentes las organizaciones que colaboraban con los academicistas en las investigaciones. Como excepción pueden citarse los trabajos de la Western Electric Company (1927-1932).

Por otra parte, las publicaciones anteriores a 1948 o 49 eran normalmente de hechos "ad hoc" y los experimentos fueron en esa época casi inexistentes. A excepción de Mayo (1928 y 1932) y Mayo y Lombard (1944) no apareció ningún gran trabajo empírico hasta antes de los años 50. Sanborn (1964) afirmó que Hawthorne fue el primer enfoque científico serio del problema de la comunicación de los trabajadores. Ambos trabajos generaron conceptos, premisas e hipótesis a cerca de materias como comunicación,

superior-subordinado, participación, procesos de grupo informales que fueron utilizados durante décadas en los trabajos de Comunicación Organizacional, a pesar de los ataques que recibieron.

Como última característica común a casi todas las investigaciones de esta etapa, diremos que antes de 1950 los trabajos científicos en comunicación se identificaban con áreas de interés -distintas a la comunicación- como la Psicología Social, la Psicología Industrial (más tarde sería Psicología Organizacional), la Sociología, la Antropología Aplicada, el Business Administration, el Management, la Economía, las Relaciones Industriales (o laborales), las Relaciones Humanas (entendidas como una amalgama de diversas Ciencias Sociales). La comunicación era tratada no como un objeto focal si no de soslayo, al estudiar otro tópico, sin embargo, la mayoría de las variables y de las hipótesis que se barajaban fueron más tarde retomadas y utilizadas en 1950-60 para las investigaciones de comunicación propiamente dicha dando lugar a los trabajos sobre el liderazgo autocrático vs democrático, los canales de información, las redes de comunicación, la transmisión de mensajes, la interacción superior-subordinado (March y Simon, 1958), las entrevistas directivas vs no-directivas, el feedback, la apertura, la Teoría X vs la Teoría Y (McGregor, 1960), los canales ascendentes vs descendentes vs laterales o la toma de decisiones participativa.

De esta forma es como se fue estableciendo un corpus respetable de investigación y teorías en Comunicación Organizacional durante estos primeros años 40.

Década de la cristalización 1948-1958. Durante este período aparecen al menos 225 títulos relevantes para la comunicación industrial. Es este el momento en el que surge, desde libros y artículos de muy distintos

puntos de vista, la conciencia de la existencia de un nuevo campo de investigación.

El proceso de cristalización puede a su vez ser dividido en dos períodos: El primero comprendería los seis primeros años 1948-1953 y el segundo los seis siguientes (1953-1958), a partir de la aparición del libro de Redfield (1953) es cuando el proceso de cristalización se hace claramente evidente. Entre los años 1948-1953 destacan los siguientes eventos:

- La creación del primer programa de graduado formalmente organizado, que fue públicamente anunciado por P.E. Lull, profesor de Speech en Purdue University, en 1948.
- La autorización de Masters y seminarios que enfatizaban el "speech training" para supervisores, siendo su enfoque más práctico que teórico.
- La organización del primer Ph degrees (Doctorado) por un departamento de Speech.
- La organización de conferencias patrocinadas por los Departamentos de Speech.

También fue importante la creación de la National Society for the Study of Communication, que surgió a raíz de una convención anual de speech que tuvo lugar en Chicago en 1949. Originalmente estuvo compuesta por un grupo de disidentes de la profesión de speech, que centraron sus esfuerzos en dos áreas: enseñar en los cursos de comunicación básica e investigar la comunicación en las áreas de business e industria. Se produce

también en este momento otro acontecimiento académico destacable, las tesis doctorales que se defienden empiezan a tomar a la comunicación como el concepto fundamental a estudiar y no como una variable concomitante.

Durante el segundo período, comprendido entre los años 1953-1958, los hechos que se destacan en el Handbook de Jablin et al. fueron: la proliferación de Cursos de Doctorado en Comunicación Industrial (16 ó 17) y los títulos publicados bajo el rótulo de Comunicación Organizacional (25). Al mismo tiempo el interés de la industria por esta nueva perspectiva teórica quedaba patente en la orientación prescriptiva de la mayoría de esos libros, que se dirigían, directa o indirectamente, a ayudar a los manager a resolver los problemas con los que se enfrentaban en su trabajo, indicándoles las técnicas de comunicación más adecuadas en cada momento.

Durante este tiempo aparece un signo claro del desarrollo de este nuevo campo de estudio y sería la aparición de sumarios de principios, conceptos y hallazgos. Estas sumarios normalmente aparecieron como libros de texto o antologías y a veces como ensayos o tratados. Ejemplos tempranos son: Pigors, 1949; Whyte, 1951; Redfield, 1953. Entre 1954-58 creció el número con gran rapidez. Estas obras prestaron una atención preferente a los temas de comunicación oral y reflejan como a fines de 1950 el nuevo campo de estudio todavía se conocía como Business communication e Industrial Communication (o Managerial o Administrative).

Los problemas de los managers son los que marcaban los temas a estudiar, seguía subyaciendo la idea de que los managers son racionales y bien informados mientras que los trabajadores no están bien informados y generalmente son no-racionales.

Sería necesario esperar a la década de los 60 para que los cambios que tímidamente se habían estado apuntando se consolidaran definitivamente, dando lugar a lo que hoy conocemos como Comunicación Organizacional, un área de trabajo que está específicamente dedicada al estudio de la comunicación y de los fenómenos comunicacionales dentro del contexto organizacional.

La comunicación es utilizada como variable explicativa de diversos fenómenos organizacionales, es empleada en los modelos de intervención y es también, por sí misma, foco de estudio. Como veremos al revisar sus áreas temáticas se interesa tanto por la comunicación formal como por la informal, la ascendente como la descendente, su vertiente horizontal, sus disfunciones, su relación con las variables organizacionales y, en definitiva, todos aquellos fenómenos que puedan ayudar a comprender mejor uno de los procesos más complejos y relevantes que se dan en el contexto organizacional: la comunicación.

2.3. AREAS TEMATICAS.

Después de revisar, brevemente, las raíces de la Comunicación Organizacional, la evolución que sufrió el término y su historia repasemos ahora los temas que aparecen en la literatura entre 1940-50 y que siguen apareciendo, aunque con algunas modificaciones en las décadas siguientes, hasta llegar a nuestros días.

En el Handbook de Jablin et al. (1987) se identifican diversos bloques temáticos entorno a los cuales podría agruparse la gran variedad de trabajos aparecidos durante la década de los 40-50 y que aún hoy son de gran utilidad para clasificar la diversidad de estudios aparecidos en el área de la Comunicación Organizacional. Cada uno de los seis bloques están formulados como aseveraciones. Los trabajos pueden ser clasificados en función de su objetivo de estudio o de sus resultados

El primer grupo de trabajos está compuesto por aquellos trabajos que coinciden en afirmar que los trabajadores, si se les proporcionan los hechos y son tratados adecuadamente, responderán trabajando más y siendo más productivos.

El segundo bloque de trabajos afirma que se puede detectar si las técnicas de comunicación que se emplean en una organización determinada son correctas, porque éstas deben ayudar a obtener cohesión en los grupos de trabajo, colaboración, cooperación en la obtención de metas y en definitiva contribuir al correcto funcionamiento de la organización.

El tercer grupo de investigaciones está formado por aquellas que estudian la comunicación directa descendente, prestando especial atención a

los medios impresos. La comunicación directa ascendente es importante en la medida en que sirve para mejorar los mensajes de los manager a los trabajadores.

El cuarto grupo de trabajos estudio la moral. Esta es definida en términos de identificación de los trabajadores con las metas determinadas por los managers, una forma de crear moral es el uso persuasivo de la comunicación.

El quinto bloque de trabajos se centra en la participación en la organización y en el funcionamiento de la misma. La participación es deseable, principalmente para evitar la resistencia al cambio, crear un sentido de equipo de trabajo o elevar la moral.

El sexto grupo de trabajos estudia los cambios en actitudes y comportamientos que contribuyen a un mejor acople a la dinámica del grupo.

A fines de los años 50, aunque existieron excepciones (Ronken y Lawrance 1952) la tendencia más universal fue examinar la comunicación o el fenómeno de las relaciones humanas en un sistema cerrado sin prestar atención a las fuerzas externas. En la década de los 80 esta tendencia cambió y los mismos tópicos eran estudiados desde un enfoque distinto, atendiendo al contexto que les circunda. Se crearon nuevos modelos, como el sistémico y las nuevas aproximaciones se derivaban de la antropología cultural, la fenomenología y la teoría crítica.

Pero a pesar de esos cambios y de la gran variedad de temas que se trabajan, signo inequívoco de la expansión que está experimentando este ámbito de estudio, al revisar la literatura pueden fácilmente evidenciarse

tres problemas que deben ser subsanados en la propia investigación, estos problemas son:

1. La carencia de una teoría adecuada que desde una perspectiva global explique la naturaleza de la comunicación en las organización.
2. La excesiva utilización de extrapolaciones de conocimientos de otras áreas.
3. Los hallazgos descubiertos suelen ser poco útiles a la hora de ofrecer una forma efectiva para enfrentarnos con los problemas de la comunicación en la organización.

Por todo ello es patente la necesidad de una metodología más variada e innovadora para el estudio de la comunicación en las organizaciones que nos permita poder avanzar en ese área.

3. COMUNICACION Y ORGANIZACION.

3.1. VARIABLES ESTRUCTURALES E INTERACCIONALES.

Es indiscutible el importante e insustituible papel que la comunicación desempeña en la organización, no sólo en el funcionamiento de la misma sino también en su formación y mantenimiento. Por otra parte, no es menos cierto que la propia organización, bien por su dedicación, su configuración o su tamaño, va a influir igualmente sobre la cantidad, la calidad y el tipo de comunicación que en ella se genere. Es por ello que no vamos a tratar la

comunicación como una variable más, ni siquiera como la variable más importante dentro del contexto de la organización. Nuestro objetivo va más allá, pretendemos estudiar la influencia o interacción mutua de estos dos conceptos. Desde nuestro enfoque interaccional y sistémico, pretendemos dejar constancia de que la relación que se establece entre ellos es bidireccional.

Ya vimos cuál es el papel que desempeña la comunicación en el seno de la organización y como influye en ella. A continuación vamos a ver de que forma la organización influye y modela la comunicación que se produce en su entorno. Quedará así completo el ciclo bidireccional de esta interacción.

3.1.1. VARIABLES ESTRUCTURALES.

La configuración total de la organización, es decir, su estructura formal, va a influir directamente en el tipo de comunicación que exista en la misma, su cantidad y su calidad, (Wilensk, 1967).

Existen varios trabajos acerca del posible impacto de las principales dimensiones de la organización sobre la comunicación. La mayoría de estos trabajos se centran en algunos aspectos muy específicos de la organización son las relaciones existentes entre el superior y el subordinado o cómo afectan las características de los grupos a la comunicación. Sólo en muy contadas ocasiones se han realizado estudios sobre el efecto que ejerce sobre la comunicación el tamaño total de la organización, su forma o el tipo de tecnología predominantemente utilizada. En este sentido, Porter y Roberts (1976) enumeran algunas de estas variables relacionadas con la configuración total de la organización y su influencia en la comunicación:

Diferencias institucionales. Esta es un área que se promete fructífera pero que todavía está bastante inexplorada. Son las investigaciones en las que se compara las diferencias en los patrones de comunicación y las prácticas de trabajo que se llevan a cabo en las distintas instituciones. Cuestiones como ¿son los mismos problemas los que aparecen en una escuela pública que los que surgen en una agencia gubernamental?, ¿es comparable el porcentaje de comunicación ascendente y descendente que existe en una fábrica y el que se da en un hospital?. Estas cuestiones son de difícil respuesta por el efecto contaminante que tiene la presencia de otras variables que oscurecen los resultados, pero incluso estos intentos exploratorios para estudiar comparativamente los patrones de comunicación existentes en instituciones diversas, son una contribución importante a la Teoría Organizacional.

Efectos que los cambios tecnológicos tienen sobre la comunicación que se desarrolla en las organizaciones. Son muchos los autores (Kalbhenn, et al, 1983; Fjalestad y Pape, 1983) preocupados por las repercusiones que la implantación de las nuevas tecnologías puedan tener en la sociedad. Algunos de estos autores están especialmente interesados en el estudio de la influencia que tienen las nuevas tecnologías sobre la organización y sobre aspectos del comportamiento organizacional tan variados como la estructura básica, las características y el desempeño organizacional, la estructura social, el contenido del trabajo, los patrones de control, las habilidades necesarias para desempeñar el nuevo trabajo o incluso cambios en las actitudes y comportamientos de los individuos, (Leavitt y Whisler, 1956; Woodward, 1965; Lawrance y Lorch, 1967; Perrow, 1967; Thompson, 1967; Whisler, 1970; Carpintero y Peiró, 1982).

Con respecto a la comunicación, aunque todavía no existe un análisis sistemático de cómo repercute en ella el impacto de la tecnología, es obvio que los cambios tecnológicos que están apareciendo en las organizaciones afectan a la comunicación, es más, suponen una revolución en la misma, ya que difícilmente podríamos definir de otra forma las posibilidades abiertas por las telecomunicaciones, los computadores, la automatización de las oficinas, el desarrollo de la inteligencia artificial y el uso de "sistemas expertos" que ayudan en varios procesos de la toma de decisiones del manager en el contexto organizacional, o incluso las fotocopiadoras y las nuevas técnicas reprográficas (Yates, 1985), que afectan, de forma drástica, a la comunicación escrita.

A pesar de la ausencia de estudios sistemáticos, han existido algunos intentos de analizar la repercusión del impacto tecnológico sobre la comunicación organizacional. Así, Simpson (1959), llevó a cabo un estudio empírico cuyo objetivo era abordar la influencia de la tecnología en la comunicación. La aportación de este trabajo ayuda a completar la perspectiva de la revisión llevada a cabo por Porter y Robert (1976). Aunque Simpson no realizó comparaciones respecto de la influencia de diferentes tipos de tecnología, sus hallazgos apuntan a que el grado de mecanización podría tener efecto en la cantidad de comunicación vertical existente en la organización. En relación a estos resultados Simpson supuso que:

"La mecanización reduce la necesidad de una supervisión muy cercana ya que la máquina pasa a sustituir al supervisor en la asignación de tareas. Sin embargo, la mecanización extrema incrementa las necesidades de una comunicación vertical para enfrentarse con los serios y frecuentes problemas que

se presentan por el mal funcionamiento de las máquinas" p. 123

De las palabras de Simpson se desprende que la evaluación llevada a cabo por los supervisores se ve afectada por el impacto tecnológico, ya que para que la evaluación se realice es necesaria la información, y la cantidad y calidad de ésta, está en función de las nuevas tecnologías.

Con las nuevas tecnologías la evaluación es más fácil y rápida, el feedback es más preciso, pero hay que recordar que la evaluación y el feedback que proporciona el ordenador no produce los mismos efectos que el llevado a cabo por una persona.

Por otra parte, Woodward, entre los años 1958 y 1965 llevó a cabo una investigación cuya conclusión principal fue señalar aquellos métodos tecnológicos que eran factores importantes para determinar la estructura y establecer el tono de las relaciones humanas dentro de las organizaciones. Woodward encontró una serie de relaciones lineales entre la tecnología empleada en las empresas y diversas dimensiones de la estructura organizacional. También halló otras relaciones entre la tecnología y diversas características organizacionales que mostraban una correlación curvilínea entre éstas. Una de ellas nos interesa especialmente, ya que hace referencia a la comunicación escrita versus la verbal que aparece en las empresas donde se da una producción en cadena. Los datos demostraban que la cantidad de comunicación escrita frente a la verbal, en estas organizaciones, era mayor en relación con los dos extremos, es decir, cuando el nivel de tecnología alcanzado en la organización era muy alto o muy bajo, existía mayor proporción de comunicación escrita, mientras que en los niveles intermedios primaba la comunicación verbal.

Con respecto a la toma de decisiones, es indiscutible que con las nuevas tecnologías, ésta se ve afectada ya que se tiene acceso a mayor cantidad de información, lo cual hace que la toma de decisiones sea más fácil y, presumiblemente, más acertada, por lo cual se potencia una cierta descentralización en la toma de decisiones dentro de la organización.

El tamaño de la organización también repercute en la comunicación de la misma. Existe la extendida creencia de que un gran tamaño deteriora la calidad de la comunicación, aunque hay que reconocer que esto no ha sido todavía cuidadosamente investigado, por tanto, no tienen un gran apoyo científico, ya que frente a trabajos en los que se ha encontrado que la cantidad de comunicación disminuía cuando incrementaba el tamaño (Donald, 1959; Smeltzer y Fann, 1989) aparecieron otros, como la revisión llevada a cabo por Porter y Robert (1976) en los que se llegaba a la conclusión contraria, ya que afirmaron que, en su revisión, encontraron trabajos en los que no aparecía una gran correlación entre la comunicación y el tamaño de la organización. No obstante, tanto en unos trabajos como en los otros, se aprecian deficiencias metodológicas: algunos fueron llevados a cabo en grupos extremadamente pequeños, de tres a seis componentes, lo cual dificulta la generalización de los datos, otros no contenían análisis empíricos o utilizaban exclusivamente self-reports questionaries que hacían los datos muy subjetivos, esto propició el que Smeltzer y Fann afirmasen que, puesto que hasta la fecha, todas las investigaciones que estudiaban la repercusión del tamaño de la organización sobre la comunicación que se establece en la misma, han tenido deficiencias metodológicas, será preciso esperar a que estos trabajos sean replicados para que sus resultados puedan ser debidamente generalizados, lo que, a nuestro modo de ver, no debe de resultar

excesivamente difícil dado que el tamaño de la organización es una de las variables que pueden ser aisladas más fácilmente.

Pero no solo el tamaño total de la organización, o el de los departamentos que la componen, afecta a la comunicación, sino que ésta se ve afectada también por la propia forma de la organización (verticalidad versus horizontalidad). No se han llevado a cabo investigaciones explícitas sobre los efectos de la forma de la organización en la comunicación, sin embargo, trabajos que no se centraban directamente en este tema (Porter y Lawler, 1964; Porter y Siegue, 1965) demuestran que existe una relación sistemática entre la forma de la organización y otras variables dependientes como por ejemplo la satisfacción en el trabajo. Esto permite a Porter y Robert (1976) afirmar que la altura (verticalidad, niveles jerárquicos) de las organizaciones, maximiza las dificultades en la comunicación, cuando éstas tienen más de dos niveles, y las minimizan cuando las organizaciones tienen sólo dos niveles, gracias, principalmente, a que en este tipo de organizaciones es relativamente pequeño el número de subordinados que reportan a un solo superior.

Otra dimensión crucial que diferencia a las organizaciones son sus patrones de autoridad formal o de control. Se han realizado distintas categorizaciones de las organizaciones en base a esta variables, por ejemplo, Etzioni (1961), divide las organizaciones en tres grupos, en función del tipo de control existente en ellas (normativo, utilitario o coercitivo) y afirma que, posiblemente, estos interactúan con la cantidad de comunicación.

Julian (1966), en un estudio llevado a cabo en hospitales, también encontró relación entre el tipo de control y la comunicación, aunque esta relación no era del mismo signo que la encontrada por Etzioni, circunstancia

que puede explicarse por las grandes diferencias existentes entre las organizaciones estudiadas por cada uno de estos autores.

En otro trabajo, Smith y Brown (1964) indicaron que el tipo de estructura de control -tanto en la cantidad como en la naturaleza- interactúan de una forma compleja con los patrones de comunicación que determinan la efectividad de la comunicación y la lealtad de los miembros.

Sin embargo, estos estudios no son lo suficientemente consistentes como para llevar a conclusiones definitivas. Para lo que realmente son útiles es para demostrar la potencial utilidad de estudiar la interacción del control y de la comunicación.

Hasta aquí hemos visto como la configuración física de la propia organización puede influir en los flujos de comunicación que se desarrollan en la misma. Pero además de la propia configuración de la organización, existen otras variables que también van a repercutir directamente en la comunicación, contribuyendo así a resaltar la interacción existente entre organización y comunicación.

3.1.2. VARIABLES INTERACIONALES.

Para simplificar la exposición dividiremos estas variables en dos grandes grupos, según afecten a la comunicación en su dimensión vertical u horizontal.

3.1.2.1. DIMENSION VERTICAL.

Con respecto a la dimensión vertical (comunicación entre el superior y el subordinado) la literatura se ha centrado en dos variables principales: el poder, entendido como posibilidad de controlar o influir sobre otras personas o eventos y el estatus, definido como la importancia de la posición en la organización. Aunque generalmente ambas variables aparecen muy relacionadas, han existido autores que han intentado aislar el efecto de cada una de ellas (Kelley, 1951; Cohen, 1958).

Existen experimentos (Jones et al. 1963; Watson, 1965; Watson y Bromberg, 1965) cuyo objetivo ha sido clarificar el rol del poder en la comunicación. Los hallazgos confirman que el poder influye en la naturaleza de la comunicación y en el contenido de los mensajes. Todos los trabajos coinciden en señalar que los individuos que se encuentran en niveles jerárquicos bajos, en sus comunicaciones ascendentes evitan enviar ciertos mensajes que pueden desencadenar reacciones poco favorables en sus superiores. Otras investigaciones han demostrado que en la comunicación descendente también hay ciertas informaciones que los superiores evitan transmitir a sus trabajadores (Jones et al, 1963; Slobin, et al. 1968; Mirvis y Marcks, 1986; Schweiger y Denisi, 1990). En cualquier caso, ambos grupos de trabajo coinciden en afirmar que el contenido de lo que se evita transmitir depende de la dirección de la comunicación (ascendente o descendente).

La cantidad de la información que se transmite, también parece estar afectada por diferencias en el poder o en el estatus. Los trabajos de Barnlund y Harlan (1963) y de Allen y Cohen, (1969) indican que los individuos de alto estatus comunican más que los de menor estatus.

Todos estos trabajos ponen de manifiesto que las variables poder y estatus, interactúan para producir modificaciones en las actividades de comunicación de los participantes y en el contenido de sus mensajes.

Relacionadas con estas variables, se han llevado a cabo otros estudios (Davis, 1953; Sutton y Porter, 1968) que pretendían estudiar como es afectada la comunicación vertical cuando pasa a través de los distintos niveles jerárquicos. En ambos estudios se indica que cuanto más alta sea la posición del sujeto, hay más probabilidad de que conozca una determinada información, esto es, a mayor nivel jerárquico, mayor es la cantidad de información de la que se dispone.

En los estudios de la comunicación vertical se ha tenido en cuenta la cantidad, el tipo de actividad y la exactitud de la información transmitida. Algunos trabajos han estudiado el porcentaje de tiempo que se dedica a la comunicación en la organización, así como a los interlocutores a los que va dirigida (Dubin y Spray, 1964; Kelley, 1964; Lawler, Porter y Tenenbaum, 1968; Jones y Jones, 1979). Estos autores encontraron que los managers emplean dos tercios del tiempo total que dedican a comunicarse, en hacerlo con sus superiores y subordinados, mientras que emplean sólo un tercio del tiempo total, en la comunicación horizontal.

Otras variables estudiadas en relación a la comunicación vertical han sido la efectividad percibida de la comunicación o la calidad de la comunicación, que están muy relacionadas con la similaridad cognitiva del superior y el subordinado, siendo esta correlación, lineal y positiva (Triandis, 1959 y 1960).

La exactitud de la comunicación entre superior y subordinado también ha sido objeto de estudio, (Read, 1962; Maier, Hoffman, Hooven y Read, 1961; Maier, Hoffman y Read, 1963; Webber, 1970). En estos trabajos se concluye que tanto el tipo de material que se ha de comunicar (más exacto cuando se refiere a tareas que cuando va referido a problemas en el trabajo) como las características del comunicador (nivel de aspiraciones, confianza que inspira) tienen un fuerte efecto sobre la exactitud de la comunicación.

Otros trabajos se centraron en los sentimientos o reacciones que produce la comunicación vertical en los trabajadores (Burns, 1954; Lawler, Porter y Tenenbaum, 1968; Tenenbaum, 1970; Putti, Ayee y Phun, 1990). De entre estos trabajos, el grupo más numeroso hace referencia a la correlación existente entre una buena comunicación organizacional y la satisfacción que el trabajador experimenta en su trabajo, y como la transmisión de información es preferida a la situación de incertidumbre, aun en el caso de que las noticias que se vayan a transmitir no sean del todo gratas para el trabajador (Frone y Major, 1988; Putti, Ayee y Phun, 1990)

Todos estos estudios tenían su foco central en la comunicación vertical, pero la comunicación en las organizaciones no sólo tiene una dimensión vertical, también se establece comunicación entre los miembros de la organización que se encuentran en un mismo nivel jerárquico, se lo que se conoce como comunicación horizontal.

3.1.2.2. DIMENSION HORIZONTAL.

Varios son los autores que le han dado una especial significación a la comunicación horizontal y han estudiando varios tópicos relacionados con

ella (Simpson 1959; Landsberger, 1961; Strauss, 1962; Dubin y Spray, 1964; Wickesberg, 1968; Hage, Aiken y Marrett, 1971).

Se ha estudiado el tiempo empleado en la comunicación horizontal, demostrando las investigaciones que éste varía en función del nivel jerárquico y de la función que cada individuo desempeña en la organización. Generalmente, en este tipo de comunicación se emplea menos tiempo que la comunicación vertical, aunque el volumen de interacciones horizontales sigue siendo sustancial.

Es destacable, en este campo, el trabajo de Porter (1974) que, centrándose en los interlocutores, divide la comunicación horizontal en tres grupos principales:

1. La comunicación que ocurre entre iguales, dentro del grupo de trabajo.
2. La comunicación que se produce entre unidades mayores dentro de la organización.
3. La comunicación que se produce entre línea y staff.

Porter considera que estos tres tipos de comunicación tienen algunas características comunes, como es la ausencia de diferencias entre estatus formal y poder entre los comunicadores, pero cada uno de estos tres niveles de comunicación tiene, a su vez, peculiaridades que le son propias:

Así, el primer nivel, referente a la comunicación que se produce entre iguales, es, sin duda, el más frecuente, especialmente en lo que se refiere a la comunicación informal. No hay que olvidar que la posibilidad de que ésta se

produzca, es citada por los trabajadores como una de las mayores fuentes de satisfacción laboral.

Aunque no existen estudios específicos sobre los factores que inhiben o potencian esta comunicación horizontal, en las investigaciones realizadas sobre el tamaño de los grupos, aparecen algunos datos interesantes al respecto. Las investigaciones parecen coincidir en que la satisfacción con la comunicación entre iguales es facilitada si los grupos son relativamente pequeños (Porter y Lawler, 1964). De estos trabajos puede desprenderse que en aquellas instancias de la organización en las que no sea deseable que el volumen de comunicación horizontal sea excesivamente elevado, (para evitar distracciones) puede utilizarse grupos de personas grandes, en los que además existan obstáculos físicos o geográficos que siempre dificultan la comunicación.

Con respecto al segundo nivel de comunicación horizontal apuntada por Porter, aquella que se produce entre los diversos departamentos que componen una organización, los trabajos de Hage, Aiken y Marrett (1971) sugieren que la cantidad de esta comunicación horizontal entre unidades mayores, se ve afectada por la estructura de la organización. Las organizaciones más diferenciadas y descentralizadas parecen generar un mayor volumen de comunicación interdepartamental. La mayoría de las investigaciones en este área se han centrado en los problemas interdepartamentales, los conflictos y las rivalidades (Dalton, 1959; Landsberger, 1961; Strauss, 1962; Dutton y Walton, 1965).

Finalmente, el tercer nivel de comunicación horizontal que Porter enumera, el que se establece entre miembros de la línea y del staff, es sin duda el más conflictivo, pues a la problemática existente en la comunicación

interdepartamental se le añade una característica del staff, su movilidad. Varios estudios (Davis, 1953 (b); Burns, 1954; Zajonc y Wolfe, 1966) coinciden en que el staff tiene muchas más comunicaciones formales que los empleados de la línea, podría decirse que tienen en general, más actividades comunicativas, así como un mayor conocimiento de los eventos que ocurren en la organización. Este poder fáctico que proporciona el tener un mayor acceso a la comunicación, compensa el hecho de que para un mismo nivel jerárquico, los trabajadores del staff poseen un estatus inferior al de sus compañeros de la línea.

Estos son los trabajos y las variables estudiadas en relación con la comunicación vertical y horizontal existente en las organizaciones. Si añadimos a la anterior exposición, la existencia de trabajos centrados en la toma de decisiones y en las redes de comunicación (Guetzkou y Simon, 1955; Shaw, 1964; Lawson, 1964; Burgergs, 1969; Cohen et al. 1969) obtendremos una visión bastante completa de las distintas áreas de investigación que se han interesado por las interacciones existentes entre los dos términos que nos ocupan: organización y comunicación.

3.1.2.3. CONSIDERACIONES METODOLOGICAS.

No obstante, no quisiéramos concluir este apartado sin hacer unas breves consideraciones metodológicas sobre estas investigaciones:

En torno a la comunicación existen una serie de tópicos, como "siempre más comunicación es mejor", que pretenden tener validez universal, pero que en realidad sólo son válidos en algunas organizaciones y en algunos momentos, puesto que ha quedado demostrado que la comunicación puede también llegar a ser disfuncional por exceso y no sólo por defecto.

A pesar de la existencia de un enlace entre la comunicación y la organización, las organizaciones tradicionales, siguen prestando su atención a variables organizacionales clásicas para explicar lo que les ocurre. Esto ha propiciado que las investigaciones en comunicación no hayan alcanzado el sentido deseado, limitándose a ser, al no poder realizar comparaciones, meras observaciones. Porter y Robert (1976) consideran que en estas investigaciones la comparación entre organizaciones ha sido poco frecuente. Tampoco ha quedado claro cómo los procesos de comunicación funcionan en relación con condiciones organizacionales específicas. Por otra parte, el rango de los individuos estudiados era muy restringido y además las muestras solían ser pequeñas. Por todo ello hay que ser muy prudente a la hora de hacer generalizaciones sobre los resultados de estos estudios respecto de la comunicación.

La recolección de datos ha sido también muy dispares en estos trabajos, y es de destacar la poca utilización de los cuestionarios de actitudes, frente a la frecuente utilización de las entrevistas, los self-recording forms y los tests sociométricos. En muy pocos estudios se hacen hipótesis específicas, siendo, la mayoría de ellos, únicamente descriptivos.

En la Comunicación Organizacional quedan muchos temas por estudiar: el contexto, el habla específica de la organización -las personas hablan de forma diferente cuando están dentro de la organización que cuando se encuentran fuera de ella-, el aprendizaje en la organización, las disfunciones en el habla, las comparaciones que promueven la comprensión del lenguaje, los efectos del habla en la acción, la elocuencia del líder, el habla y los malos entendidos, (Weick 1983), además, los estudios sobre la comunicación podrían verse enriquecidos con las aportaciones que se han

realizado sobre otros tópicos de la organización, como los trabajos sobre el liderazgo (Peters, 1980; Weick, 1983).

Como ha podido apreciarse, los estudios sobre la comunicación horizontal y vertical, son susceptibles de mejorar, y para ello Porter y Robert (1976) sugieren:

1. Utilizar muestras más representativas.
2. Usar simultáneamente varios métodos de recolección de datos.
3. Realizar estudios longitudinales.
4. Relacionar las variables de comunicación con otro tipo de variables.
5. Permitir una interacción de estudios de laboratorio y de campo.
6. Realizar más experimentos de campo.

Es evidente que todas estas recomendaciones de Porter y Robert contribuirán a enriquecer el estudio de la interacción existente entre la comunicación y la organización.

3.2. LA COMUNICACION EN LA TEORIA DE SISTEMAS.

3.2.1. LA COMUNICACION COMO SISTEMA.

La comunicación y las relaciones interpersonales han sido históricamente consideradas como dos áreas de estudio diferentes, sin embargo, esta distinción académica soslaya un hecho para nosotros evidente: toda situación en la que participan dos o más personas es interpersonal y comunicacional siendo además esta comunicación la que define la naturaleza de esa relación. El vehículo que hace posible la interacción es la comunicación. Desde este punto de vista el estudio de las relaciones

interpersonales se convierte en el estudio de la comunicación humana y viceversa.

El enfoque comunicacional, como sinónimo de interaccional, que proponemos, se centra en aquellos hechos del proceso de comunicación que caracterizan y definen las relaciones entre las personas en situaciones naturales y en grupos relativamente permanentes como son las organizaciones. Esta conceptualización de la comunicación -como proceso de interacción-, requiere una revisión de las teorías y métodos de investigación tradicionales, así como un cambio en los supuesto en los que se basan estos acercamientos: se necesita, en definitiva, un cambio de perspectiva que centre su atención en los fenómenos interaccionales que caracterizan la comunicación.

Ya vimos como los sistemas se organizan en jerarquías de sistemas de múltiples niveles. Podría pues decirse que el sistema es un componente de una jerarquía de sistemas interrelacionados que constituyen conjuntamente una representación de la continuidad de la "realidad", siendo, precisamente, esta característica la que nos permiten una aproximación al estudio de la comunicación desde una perspectiva sistémica.

La relación que resulta de un proceso de comunicación se encuentra en un nivel superior de abstracción que los individuos que participan en ella, en este sentido Musitu et al. (1987), afirma que no se podrá definir una relación a partir de los individuos participantes considerados aisladamente.

Hall y Fagen (1956) definen un sistema como:

" un conjunto de objetos y de relaciones entre los objetos
y los atributos " p. 20

Aplicando esta definición a la comunicación, los objetos son los sujetos que componen el sistema, los atributos son las conductas comunicacionales que desempeñan y las relaciones son las relaciones que los sujetos establecen con objeto de mantener unido al sistema. De esta forma la comunicación entendida como sistema interaccional, podría quedar definida como dos o más comunicantes en el proceso o nivel de definir la naturaleza de su relación (Watzlawick et al., 1968).

El acercamiento sistémico al estudio de la comunicación según Krippendorff, (1975) presenta al menos tres ventajas :

1. Ofrece una metodología que trata no sólo una clase de comunicación en un momento dado, sino un gran número de ellas simultáneamente.
2. No se preocupa únicamente de los hechos unitarios de un transmisor y un receptor, sino de la apreciación de múltiples relaciones entre un gran número posible de comunicantes.
3. Es capaz de tratar no sólo con una forma de proceso, sino con dos, así como con secuencias circulares complejas.

3.2.2. LA COMUNICACION Y EL INTERACCIONISMO SIMBOLICO

Un aspecto que completa y es fundamental en esta línea argumental es la concepción del hombre como sujeto autoconsciente, activo y creativo, capaz de utilizar y comprender el lenguaje y de atribuir significado a los eventos y fenómenos.

Así, y dentro del marco del Interaccionismo Simbólico (para algunos próximo a la Teoría de Sistemas), se considera que el hombre decide lo que hay que hacer y lo que no, fundamentalmente en función de los símbolos que ha aprendido en su interacción con otros y sus creencias en la importancia de estos significados. Vivimos en un ambiente simbólico así como en un ambiente físico, y adquirimos mediante un proceso mental, conjuntos complejos de símbolos (Rose, 1962). El ser humano difiere de otros seres en que tiene la capacidad de aprender recordar y comunicar simbólicamente. Los símbolos que aprendemos son abstracciones mentales que tienen significado y son adquiridas aprendiendo de los demás lo que significan para ellos. Estos símbolos, con sus significados y valores, no se dan solamente en fragmentos aislados, sino a menudo en agrupaciones, algunas de ellas amplias y complejas (Rose, 1962). Esto pone de relieve la armonía entre el hombre y la sociedad. Los hombres aprenden una cultura y se convierten en sociedad. Experimentan tensión cuando encuentran incongruencias y conflictos en su interacción, pero, entrar en conflicto con la sociedad está dentro de las inclinaciones naturales de la persona.

Partiendo del supuesto de que las realidades organizacionales son "socialmente construidas" (Weick 1969), esta aproximación sociocognitiva refleja la importancia del lenguaje y de los símbolos. La creación de los sistemas de significados compartidos y de "paradigmas organizacionales"

requiere, según Peiró (1985) explicación, justificación y legitimación de los fenómenos o actividades que se dan en las organizaciones. Estas actividades de creación de significado o acciones simbólicas juegan un papel decisivo en la dinámica organizacional.

Hay, pues, que incorporar la conducta lingüística en toda su amplitud. Ya March y Simon (1958) insistieron en la importancia del lenguaje al analizar las organizaciones desde la perspectiva de la comunicación. Silverman (1971), lo hace en su Teoría de la Acción, y Pondy y Mitroff (1979), cuando estudia el papel del lenguaje como mecanismo de influencia social.

Cuatro son las funciones, según Peiró (1984), que el lenguaje desempeña en la conducta organizacional: controla nuestras percepciones, contribuye a definir el significado de nuestra experiencia al categorizar los eventos, facilita la comunicación, y proporciona un canal o medio de influencia social.

Incorporar el lenguaje en la Teoría de la Organización puede proporcionar una comprensión más adecuada de la percepción, creación de significados, comunicación e influencia social, además de proporcionar una información más completa de los procesos por los que las organizaciones se crean y evolucionan.

No parece arriesgado afirmar que la conceptualización de la organización como construcción de una cultura que da sentido, mediante el lenguaje, a una parte del medio ambiente en el que el hombre se desenvuelve, va algo más allá de su concepción como sistema capaz de producir inputs recogidos del ambiente que posteriormente devuelven en forma de productos. De esta forma se establece también una conexión entre la

concepción macroscópica -Teoría organizacional- y la microscópica -conducta organizacional- en la que consideramos como variable más relevante el acto comunicativo. En este sentido Higgins (1981) afirmaba que el juego de la comunicación tiene claras implicaciones en la cognición social y en los procesos de persuasión e influencia.

3.3. LA COMUNICACION Y SU RELACION CON EL CONFLICTO ORGANIZACIONAL.

Ya hemos visto que la comunicación es esencial en la organización. Por la comunicación los hombres se relacionan y coordinan entre sí, formando las organizaciones. Su ausencia provocaría la des-organización y, obviamente, un conflicto, que podría llegar a ser muy disfuncional, ya que la falta de comunicación imposibilitaría la presencia del feedback y su ausencia favorece la génesis de altos niveles de entropía, o en otras palabras, el riesgo de una completa destrucción.

De la importancia de la comunicación en las organización han dado cuenta numerosos autores (Thayer, 1968; Porter et al, 1975; Katz y Kahn, 1978; Argyris 1979; Peiró, 1984).

Porter, junto a Lawle y Hackman, (1975) establecen cinco puntos esenciales en la concepción de la organización y en los que está implícita o explícitamente el acto comunicativo:

1. La organización se compone de individuos o grupos entre los cuales debe existir algún tipo de comunicación.

2. La orientación de la organización se dirige a la consecución de objetivos, para lo cual el nivel de información del acto comunicación es imprescindible.

3. La organización requiere de una asignación de funciones diferenciales, para lo cual la comunicación, en cualquiera de sus modalidades, es fundamental tanto para la correcta asignación de funciones como para la satisfacción de emisores y receptores por el proceso y por la eficacia del mensaje.

4. En la organización debe existir una coordinación racional e intencionada, lo cual resulta impensable sin el acto comunicativo.

5. La organización requiere continuidad a través del tiempo y esto solo es posible gracias a la creación de redes de comunicación a través de las cuales fluyen los mensajes de manera eficaz y satisfactoria.

Si como dice Thayer (1975), son los procesos de comunicación los que en última instancia determinan la naturaleza de las personas, sus conductas y sus organizaciones, no resulta gratuito afirmar que es la comunicación que tiene lugar en el interior de las organizaciones y la que se produce entre la organización y su mundo exterior, la que define a la organización y determina las condiciones de su existencia, así como la dirección de sus conflictos.

Por tanto, la consecución de los objetivos de una organización o las modificaciones de las pautas de relación entre sus miembros, los subsistemas que la componen y su medio externo, sólo se pueden conseguir mediante la

comunicación hacia y/entre sus partes internas, y la comunicación hacia y/con ciertas partes del medio externo (Musitu y Gracia 1986).

No obstante y dada la tendencia a la estabilidad y a la perseveración de la organización por su carácter básico de sistema, es necesario que dicha comunicación, tanto intra como interorganizacional sea efectiva, esto es, es necesario que la comunicación que se origina desde el punto de vista de las condiciones de la adecuación interna o de la adaptación o consecución de metas de la organización, alcance un grado satisfactorio de efectividad que permita el equilibrio.

Por ello, si recordamos que la comunicación dentro de una organización tiene lugar entre personas, de las que depende la efectividad y eficacia operativa de la misma, y que los miembros de una organización están unidos por canales informales y formales, dentro de redes de comunicación referidas a tareas específicas de un tipo u otro, la determinación del grado satisfactorio de efectividad de la comunicación dentro de un organización dependerá del nivel de análisis (intrapersonal, interpersonal, organizacional o interorganizacional) y de la elección de criterios más adecuados para cada situación conflictiva.

No hay que olvidar que, en términos organizacionales lo que es efectivo a un nivel puede no serlo, o ser incluso perjudicial, en otro. Así, lo que para un miembro individual de la organización es comunicación efectiva, entre organizaciones podría no ser efectivo o ser incluso disfuncional. Por ello en un análisis de la comunicación dentro de las organizaciones hay que pensar en términos de efectividad equilibrada, y no en términos de maximizar la efectividad en todos los niveles, ya que esta depende y está en función de las distintas necesidades y objetivos tanto de los

miembros (partes o subsistemas) como de la organización considerada globalmente.

Por eso hay que tener presente que cada subsistema (interpersonal, organizacional, etc.) o división de la organización está determinada por el sistema de comunicación existente en el mismo y a través del cual se desenvuelve y se mantiene (feedback negativo) y que el equilibrio y estabilidad de la organización, entendida como un sistema, depende de la compatibilidad entre sus distintos sistemas de comunicación (interpersonales, organizacionales etc).

Cuando se trata de conflictos en el nivel de análisis organizacional, causados por la relativa incompatibilidad de los sistemas de comunicación se aprecia con frecuencia que estos desajustes surgen en la zona de interacción de diversos planos de un mismo sistema. Por ejemplo, un sistema de comunicación interpersonal puede ser incompatible con un sistema de organización formal, o nuestro sistema de comunicación personal puede serlo con determinados sistemas de comunicación interpersonal u organizacional, en cuyo seno se nos exige comunicar en nombre de otro, nuestro cometido o posición.

También es posible que dos o más sistemas de comunicación interpersonal u organizacional, sean incompatibles en sus zonas de interacción. Por ejemplo, el sistemas de comunicación operacional al servicio de una determinada organización, puede ser incompatible con su equivalente en otra organización, provocando de este modo conflictos comunicacionales cuando se intenta ponerlos en relación.

Por otra parte, surgen una serie de conflictos debidos, principalmente, a que los sistemas de comunicación de la organización, y todos los subsistemas auxiliares, no están concebidos exclusiva e intencionalmente, para el uso que se les da. Por ejemplo, la falta de un diseño global que sirva a la organización como sistema viviente en los procesos de adquisición, procesos de generación y diseminación fundamentales, o deseables para sus problemas de adaptación y consecución de objetivos en su medio ambiente complejo, da lugar, invariablemente, a conflictos comunicacionales en todos los planos de la organización. Si los directivos no conocen con precisión como encajan sus funciones de co-decisión, en las funciones globales de co-decisión de la organización, se comprende que no siempre ejecuten correctamente las funciones específicas de sus cargos (Thayer 1975).

Hemos visto, muy a menudo, que la comunicación es la base constituyente del conflicto, pero no es menos cierto que la actividad de manejar un conflicto ocurre a través de la comunicación. Podríamos decir que la comunicación esta presente en la determinación de las metas, en la definición del conflicto, en el desarrollo de la relación entre las partes, en la selección e implementación de las estrategias y tácticas, en la generación ataque o defensa de soluciones alternativas y en la confirmación del acuerdo.

La relación entre comunicación y conflicto ha sido vista desde distintas perspectivas teóricas, dando lugar a investigaciones muy diversas cuyos puntos focales estaban determinados por la orientación teórica de los autores. Veamos algunos de ellos:

1. Visión mecanicista de la comunicación: Esta perspectiva teórica coloca el énfasis en la transmisión. Califica el conflicto como malos entendidos producidos por errores en la comunicación, guardabarreras o

falta de información. Otros autores, dentro de este mismo enfoque, centran sus trabajos en los efectos que producen las distintas variantes en cuanto al canal de comunicación, la cantidad de información o las distorsiones en la comunicación. En otros trabajos se estudia la hostilidad entendida como un ruido en el canal de comunicación que bloquea la comunicación (Hunger y Stern 1976). Estos autores se refieren a el conflicto y a la comunicación como sustancias materiales que flotan a través de canales inidentificables. Corwin (1969), White, (1961) y Zald (1962) se centran, en cambio, en las redes de trabajo como sistemas de contacto comunicativo, raramente examinan los mensajes o informaciones flotantes sino que su objetivo es quién está en contacto con quién tanto en la situación conflictiva como en las coaliciones.

2. **Visión psicológica:** Esta orientación define el conflicto como malentendido semántico o como diferencias en la percepción y habilidades cognitivas de los participantes en la comunicación (Brehmer, 1971; Brehmer y Hammond, 1977). También estudian si la información es completa o exacta en los conflictos (Druckman y Zechmeister, 1973), el efecto de orientaciones pactadas en el uso de estrategias de conflicto (Lewis y Pruitt, 1971; Radlow y Weidner, 1966), o la forma en la que la diferenciación entre los grupos afecta, con estereotipos y simplificaciones, la posición del oponente (Coser, 1956; Deutsch, 1973).

3. **La perspectiva simbólico-interpretativa:** Los trabajos de esta perspectiva se centran en el rol de los significados compartidos en el conflicto. Afirman que el conflicto surge por los significados incongruentes de eventos de la organización. Se realizan también investigaciones sobre la formación de grupos de referencia en los conflictos organizacionales (Burawoy, 1979; Whyte, 1955).

4. Visión de sistema en interacción. Esta perspectiva realiza investigaciones de ciclos de conflicto, fases del desarrollo del conflicto y secuencias de mensajes o tácticas (Bednar y Curington, 1983; Donohue, 1981; Putnam y Jones, 1982). Estos trabajos estudian patrones de secuencias de mensajes que están involucrados a través del tiempo en un sistema de comunicación. Estos patrones muestran que existe reciprocidad, en los comportamientos conflictivos, en la elección de soluciones de cooperación o de competición así como se produce también una sincronía en los estadios de escalación-desescalación del conflicto (Blake et al., 1964; Drukman, Zechmeister y Solomon, 1972; Pilisuk y Rapoport 1964).

5. Teoría crítica. Finalmente este enfoque centra sus investigaciones en el significado, más específicamente en la estructura del significado que refuerce la dominación. Utiliza el significado de los símbolos para descubrir la estructura escondida de la dominación, efecto de los múltiples mensajes que forman significados consensuados.

Mayoritariamente estas perspectivas están interesadas en estudiar la relación causal que tiene la comunicación en relación al conflicto, pero no es ésta la única relación posible, otros autores, en cambio, lo que resaltan es, precisamente, la otra cara de la moneda, esto es, la comunicación como resolutora del conflicto. La comunicación está implícitamente presente en todos los métodos de resolución de conflicto, bien sean estructurales o personales ya que en ambos tipos es necesaria la relación entre los miembros de la organización y ésta implica la comunicación entre ellos.

Existe otro grupo de autores que van más allá y apuntan a la comunicación como vehículo específico para la resolución de conflictos, señalando métodos concretos que utilizan la comunicación como único medio

para reducir o controlar el conflicto (enriquecer la comunicación, corregir las disfunciones en la comunicación, utilización de la negociación, mediación o intervención de una tercera parte en la resolución del conflicto).

En términos generales, podríamos decir que la comunicación y el conflicto tienen, como ya veremos en el capítulo siguiente de forma más específica, una doble y antagónica relación: la comunicación puede actuar como causa del conflicto y también como resolución del mismo.

CAPITULO III: EL CONFLICTO

1. CONCEPCION DINAMICA.

El conflicto, es uno de esos términos que, junto a coyuntura económica y fusión bancaria, parecen estar hoy de moda, surgen en casi todas las columnas de los periódicos, salpican los telediarios y son la muletilla de políticos e intelectuales.

Sin embargo, el conflicto, a diferencia de los otros dos términos, más distantes, vagos e impersonales, es algo cotidiano, tangible, parece como si hubiera nacido con la propia naturaleza del hombre y se negara a abandonarla.

El conflicto, esta hoy, y ha estado siempre, omnipresente en nuestra sociedad, en nuestra relación y en nosotros mismos, es pues un tema interesante y atractivo, porque en mayor o menor medida es vivenciado por todos y a todos alcanza.

Sus, a menudo, elevados costos y la torpeza con la que la mayoría de los humanos acostumbramos a zanjarlos, deberían de haber convertido este tópico, en objeto de estudio prioritario desde antaño para especialistas en el comportamiento humano, y muy en especial, para los psicólogos sociales. Sin embargo no ha sido así.

Revisando la bibliografía existente sobre el conflicto, encontramos que durante muchos los años todo el afán científico que gufa a los pocos especialistas del conflicto, ha sido el de resolver y concluir, certera y rápidamente, estos conflictos, como si de una terrible enfermedad se tratase,

valiéndose para ello de un buen puñado de recetas, que más frecuentemente de lo deseado, no se apoyan en datos con respaldado científico, y que, además, pretendían ser aplicables a multitud de situaciones aparentemente inconexas, como si de un antibiótico de amplio espectro se tratase.

El conflicto no ha gozado de una mayoritaria tradición en los libros de texto y manuales dedicados al comportamiento humano, ni, en general, ha merecido mucha atención por parte de los psicólogos sociales, por lo que no es extraño, como dice Rahim y Bonoma (1979), que no exista todavía un diagnóstico o método para la identificación, tipología o taxonomía de los conflictos que ocurren dentro de las organizaciones o entre sus participantes, ni que carezcamos de una guía clara que nos indique cuando un conflicto debería mantenerse a un cierto nivel, cuando deberíamos tender a reducirlo o cuando deberíamos simplemente ignorarlo, o que tampoco dispongamos una guía que sugiera cómo afrontar los conflictos interpersonales en distintas situaciones.

¿Cuál es el motivo de esta aparente incongruencia? ¿por qué un tema de tanta relevancia ha despertado tan poco interés en los psicólogos sociales?. Muchas podrían ser las respuestas, para nosotros unas de las más acertadas fueron hechas públicas, en 1985, por Fernandez Rios, quien apuntaba tres motivos principales para el hasta entonces casi total desentendimiento del conflicto por parte de la psicología y de los psicólogos sociales.

Señala Fernandez Rios, por una parte, el carácter eminentemente básico que la Psicología Social había mostrado hasta casi finales de los años 70. Algo tan claramente aplicado y cotidiano como el conflicto, era difícilmente apresable entre las cuatro paredes del laboratorio, por muy sofisticado que éste fuera.

En segundo lugar, la propia naturaleza del conflicto, más bien compleja, lo hacía difícilmente objetivable y por tanto, poco apto para fundamentar y establecer el rigor científico de un campo del saber.

Finalmente, Fernandez Rios afirma que la temática global del conflicto se fraccionó constituyéndose un excesivo número de compartimentos estancos, con poca, si no nula, relación entre ellos, que comenzaron a ser fuente de estudio de las más variadas disciplinas. Así, por ejemplo, el conflicto intrapersonal e interpersonal parecía ser tarea propia del psicólogo, el conflicto social lo era del sociólogo, el conflicto laboral del jurista y el internacional, por poner unos pocos ejemplos, era competencia del político. De esta forma, no se consideraba que los distintos tipos de conflictos tuvieran relación entre sí, y las explicaciones que se ofrecían a uno en concreto, en ningún caso eran consideradas como susceptibles de ser extrapoladas a los otros tipos de conflicto. Todo ello hizo que el conflicto se convirtiera en un tema, a nuestro modo de ver, indebidamente descuidado por los psicólogos sociales.

No obstante, con motivo de la muy conocida y no menos estudiada "Crisis de la Psicología Social", en la década de los años setenta, la situación comenzó a cambiar, acelerándose últimamente este proceso. Así, a comienzos de esta última década, ya no era tan raro encontrar manuales con un capítulo sobre el conflicto. A finales de los 80, el conflicto se convirtió en un tema obligado en cualquier manual de Psicología Social Aplicada.

Sin embargo, mucho antes de que surgiera la "Crisis de la Psicología Social" existieron autores que dedicaron al menos parte de sus esfuerzos a estudiar el conflicto. Es cierto que la investigación no ha sido fecunda, pero

la tradición, como tal, no hay duda de que existe. Así, Maller (1929) con sus estudios experimentales puso de manifiesto la importancia de los factores ambientales en la cooperación y la competición, fenómenos estos muy relacionados con el conflicto, así como la consolidación de estas conductas, que siguen las leyes del aprendizaje.

El tema de la cooperación siguió interesando, a May y Doob (1937), que identificaron ciertas circunstancias que propiciaban la cooperación y la competición. En las décadas de los años 40, 50 y 60 se llevaron a cabo numerosas investigaciones desde la perspectiva de la Teoría del Juego, muchas de las cuales encontraron una vía excepcional para su publicación en el *Journal Of Conflict Resolution*, que inicia su andadura en 1957.

La aparición de esta publicación periódica tuvo un importante efecto en la perspectiva de estudio del conflicto ya que postulaba algo revolucionario para el momento: el único acercamiento válido para explicar la realidad del conflicto, es la interdisciplinariedad, además, los conocimientos y descubrimientos obtenidos, son fácilmente susceptibles de extrapolación de un tipo a otro de conflicto.

En la editorial número cero del *Journal of Conflict Resolution*, se podía leer:

"Nuestra creencia en lo fructífero de un acercamiento interdisciplinar en este área se basa en la convicción de que la conducta y las interacciones entre las naciones no es un campo aislado e independiente de material empírico, sino parte de un campo mucho más amplio de conducta e interacción.... El conflicto, que es

quizás el concepto clave en las relaciones internacionales..., es un fenómeno estudiado en muchos campos diferentes: por los sociólogos, los psicólogos, los psiquiatras, economistas y especialistas en ciencias políticas. Tiene lugar en situaciones muy diferentes: entre los miembros de una familia, entre empresarios y trabajadores, entre partidos políticos, e incluso dentro de una sola mente, así como entre las naciones. Muchos de los modelos y procesos que caracterizan el conflicto en un área lo caracterizan también en las otras. Negociación y mediación tienen lugar lo mismo en las disputas laborales que en las relaciones internacionales. Guerras muy costosas y peleas domésticas tienen en gran medida el mismo modelo que una carrera de armamentos. La frustración genera agresión tanto a nivel individual como a nivel de estado. Los problemas jurisdiccionales de los sindicatos y las disputas territoriales de los Estados no son disimilares. No es esperar demasiado que a partir de las contribuciones de muchos campos distintos esté surgiendo una nueva teoría general del conflicto." p. 2

En el mes de Junio de este mismo año, se publica un artículo de Boulding (1957) *Organization and conflict* que retoma el conflicto desde una nueva perspectiva, esta vez ya mucho más afín al objeto concreto de nuestra investigación y es una de las primeras veces que el conflicto se aplica al entorno organizacional.

El tema no cae en el olvido y en 1969 Pondy y Corwin contribuyen a consolidar esta nueva vía de investigación, seguidos, en 1971 por Brehemer.

Poco a poco los cambios aparecidos en el seno de la Psicología Social, tras la "crisis" contribuyeron a hacer del conflicto un tema mucho más frecuente en las investigaciones. Con el tiempo se fue creando un gran marco teórico y todo un lenguaje específico que ha sido de gran utilidad y está llamado a serlo mucho más todavía, para el análisis del conflicto.

Afortunadamente, en la actualidad contamos con una multitud de trabajos realizados sobre el conflicto que abarcan temas muy variados, tanto es así que son varias las clasificaciones existentes sobre las temáticas. Nosotros nos remitiremos a la utilizada por Fernandez Rios (1985) que nos parece muy clarificadora.

Fernandez Rios clasifica los trabajos existentes sobre el conflicto en cuatro grandes bloques temáticos:

1. El primer bloque de trabajos girarán entorno al conflicto en general, y este sería el lugar en el que se encuadrasen temas como:

- Estudio sobre el conflicto en cuanto a realidad social dada, frente a los que pretenden hacer aportaciones a una teoría general del conflicto.
- Polémica sobre si los resultados de las investigaciones deben estar orientados descriptiva o prescriptivamente.
- ¿Cómo resolver un conflicto con justicia?. Relación entre justicia objetiva y sentimiento de justicia.

2. El segundo bloque de trabajos se sitúa en un nivel más específico, dentro ya de la investigación psicosocial. Estos trabajos se centran principalmente en:

- Las condiciones que conducen a un proceso constructivo o destructivo de resolución de conflictos.
- La identificación de circunstancias, estrategias y tácticas que hacen que una parte actúe mejor que otra, en una situación de conflicto.
- El conocimiento de los determinantes de la naturaleza del acuerdo entre las partes, si lo llegan a alcanzar.

3. El tercer bloque de investigaciones gira en torno a algunos tópicos estrechamente relacionados con el conflicto, como son por ejemplo:

- Nivel de aspiraciones.
- Influencia social.
- Formación de grupo.
- Comunicación, tácticas de negociación, poder, etc.

Junto a estos tópicos, la Teoría del Juego también merece ser nombrada, ya que es especialmente en ese marco donde se realizaron las primeras investigaciones, en el contexto del laboratorio, referentes al conflicto.

4. En el cuarto y último bloque se enmarcan los trabajos pertenecientes a una nueva línea de investigación que últimamente surge con fuerza y personalidad propia, y que además no carece de tradición. Nos estamos refiriendo, a los trabajos que giran en torno al conflicto en la organización y que se encuadra en un marco más general, como es el de las relaciones

industriales, donde surge junto a temas como la negociación colectiva, la estructura y prácticas sindicales o asociaciones de directivos y de empresarios, pero que, por su importancia, aparatosidad y cotidianeidad ha ido, poco a poco, construyendo su propia identidad, hasta configurarse como una línea de estudio independiente.

2. CONCEPCION SINCRONICA.

Realizar una única definición del término conflicto, es una tarea que no resulta nada fácil, ya que son muchas y muy variadas las definiciones existentes y las diferencias entre ellas no residen únicamente en matizaciones léxicas sino que son mucho más profundas.

Conflicto es un concepto que ha dado lugar a una gran multiplicidad de discusiones conceptuales (Deutsch 1974, Plon 1974) y por ello no han sido pocos los autores que optaron por evitar la utilización en sus trabajos del término, para tratar de eludir así la polémica.

Existen, a nuestro juicio, tres puntos principales en los que difieren las definiciones y que han sido y son fuente de polémica entre los estudiosos del conflicto:

1. La amplitud del término (criterio restrictivo versus criterio amplio).
2. Conflicto manifiesto versus conflicto latente.
3. La orientación o perspectiva (subjetivo-objetivo).

1. **La amplitud del término.** El conflicto se viene entendiendo en la literatura especializada, desde dos vertientes distintas que adoptan en relación a la amplitud de su definición. Por un lado están aquellos autores que

defienden una categoría conceptual relativamente reducida (Coser 1961, Mack y Snyder, 1974). Para este grupo de autores, resulta imprescindible distinguir el conflicto de otras categorías y conceptos como por ejemplo competición, intereses antagónicos, malos entendidos, agresividad, hostilidad, intención de oponerse al otro, tensión o rivalidad que pertenecen al mismo nivel conceptual, o de aquellos otros términos, como son, por ejemplo, competición, problemas, poder o disatisfacción, que sin pertenecer al mismo nivel conceptual están igualmente muy relacionados con el término conflicto

En la otra postura encontramos autores que abogan por un término mucho más general e inclusivo, eludiendo lo que consideran barreras artificiales y unificando términos similares que utilizan indistintamente, de forma que incluyen bajo la denominación de conflicto, cualquier tipo de interacción antagonista (Boulding, 1957; Fink, 1968; Darhendorf, 1979).

La diferencia esencial entre estas dos líneas, se centra en la aceptación o no de componentes diferentes a la estricta conducta del conflicto como parte del mismo. Los partidarios de la postura restrictiva aseguran que los antecedentes o las consecuencias del conflicto, no forman parte del mismo, mientras que los partidarios de la postura no restrictiva, serán mucho más flexibles, e incluirán dentro del concepto conflicto componentes de estas características.

Implícita o explícitamente las definiciones que sobre el conflicto han dado los distintos autores, pueden ser enmarcadas en una u otra línea. Así, el trabajo de Fink (1968) podría enmarcarse en la postura no restrictiva, ya que no considera correcto reducir el uso del término conflicto, exclusivamente, a las manifestaciones conductuales del mismo, puesto que éstas son tan solo el resultado final de una situación antecedente. Fink deduce que tanto la

situación que lo origina como sus resultados comportamentales, deben denominarse conflicto y afirma que la polémica sobre la amplitud del significado del término es casi estrictamente terminológica, ya que unos autores abogan por reducir su uso a las manifestaciones conductuales en tanto que otros mantienen que las manifestaciones conductuales son sólo el resultado final de una situación previa que es, por sí misma, parte del conflicto y por ello él afirma que, tanto esta situación como sus resultados comportamentales, deben ser denominados conflicto.

Otros autores, también dentro de esta línea no restrictiva, inciden, más que en la inclusión o no de las situaciones antecedentes como parte integrante del conflicto, en la necesidad de eliminar los compartimentos estancos que diferencian el conflicto de otros términos.

Así Darhendorf en su clásica obra *"Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial"* (1979) afirma que no es deseable distinguir entre conflicto, tensión, disputa, competición etc.:

"yo estoy utilizando el término conflicto, en el estudio de las contiendas, competiciones, disputas y tensiones al igual que en el estudio de los enfrentamientos manifiestos entre las clases sociales. Todas las relaciones entre estamentos de individuos que implican una diferencia incompatible de objetivos (...) son, en este sentido, relaciones de conflicto social. (...). El conflicto puede asumir la forma de una guerra civil, de un debate parlamentario, de una huelga o de una negociación bien regulada." p. 74

Frente a ellos, autores como Mack y Snyder (1974) que podrían incluirse en la corriente restrictiva, que es la que cuenta con una mayor tradición y apoyo en la literatura sociológica, defienden que tanto los estados objetivos y subjetivos como las actitudes que se pueden situar entre las fuentes subyacentes del conflicto, no son en sí mismos conflicto. Son pues claros partidarios de la exclusión de la situación antecedente de la definición del conflicto.

March y Simon (1961) defendieron la necesidad de acotar claramente el término conflicto. Así distinguen entre conflicto y competición siendo, la existencia o no de reglas, el criterio divisorio. Según estos autores, el conflicto surgirá cuando se prescinde del uso de las reglas institucionalizadas, y dejará de existir cuando se retorne a ellas, lo cual convertirá, de nuevo, el conflicto en competición. Esto les permite afirmar que los patrones psicológicos subyacentes son distintos y por ello los patrones conceptuales también lo son.

También Boulding (1957), se sitúa en esta línea. Sostiene que el término conflicto es mucho más restrictivo que el término competición. La competición es definida como una interacción entre partes no organizadas, mientras que en el conflicto se especifica que las partes deberán ser hombres u organizaciones, pero siempre con una unidad y siendo conscientes de la existencia del otro.

Sin embargo, esta polarización conceptual entre partidarios de una definición restrictiva versus no restrictiva, no ha sido seguida, de forma estricta, por todos los investigadores. Es relativamente fácil encontrar trabajos que podríamos catalogar de eclécticos, en los que se defiende una de las dos posturas antes citadas, pero luego se tiene en cuenta la otra. Este es el

caso de autores, como Maclver (1937) o Simmel (1955) cuyas obras se enmarca dentro de una línea no restrictiva para luego adoptar postulados de la otra corriente. Otros autores como Wiliam (1947), Wright (1951) o Bernard (1949,1957 y 1960) parten de la postura no restrictiva, no obstante, a lo largo de su obra acaban asumiendo postulados restrictivos.

2. **Conflicto manifiesto versus conflicto latente.** La aceptación o no de conductas no manifiestas como conflicto es otro punto en el que difieren, e incluso polemizan, los autores a la hora de dar su definición. Este punto está muy relacionado con la amplitud que cada autor atribuye al término conflicto. En el fondo, lo que se cuestiona es si el antagonismo psicológico debe considerarse o no como conflicto en el caso de que no vaya acompañado de conductas manifiestas.

Algunos autores, defensores de una postura restrictiva como Coser (1961), afirman que el conflicto y los sentimientos hostiles son dos cosas distintas que es preciso no confundir:

"las actitudes hostiles son predisposiciones para empeñarse en la conducta conflictiva. El conflicto, por el contrario, es siempre una TRANS-acción... tales predisposiciones no dan lugar necesariamente al conflicto" p. 57

De esta forma, Coser defiende que el conflicto tiene, únicamente, una vertiente manifiesta o conductual, no reconociendo el carácter de conflicto, en los casos en los que estas manifestaciones conductuales no están presentes. A lo sumo hablan aquí de un conflicto "irreal" porque se carece de un objeto real perseguido abiertamente en la lucha.

Frente a Coser, Boulding (1962) o Dahrendorf (1979) entre otros, afirman que el conflicto puede no ser manifiesto, pero no por ello es menos real. Por regla general, los autores partidarios de una postura no restrictiva con respecto a la amplitud del término conflicto no dudan en afirmar que comportamientos no manifiestos pueden y deben ser considerados conflicto.

3. Orientación o perspectiva. Finalmente se observa otra diferencia entre las definiciones del conflicto. Esta hace referencia al foco o perspectiva que utilizan los diversos autores. Mientras unos hablan de una objetiva falta de recursos (Rahim y Bonoma, 1979), otros lo hacen de la percibida, y por tanto subjetiva sensación de tensión que experimentan dos sujetos (Thomas, 1976).

Hemos analizado los tres puntos principales en los que difieren las definiciones existentes sobre el conflicto. Es obvio que ante tal diversidad no resulta fácil estudiar y comparar las diversas definiciones. Consideramos de gran utilidad la clasificación de las definiciones del conflicto que en 1967 realizó Pondy, y no sólo por su simplicidad y su claridad expositiva, sino porque permitió el estudio sistemático, coherente y comparativo de las definiciones del conflicto hasta entonces existentes y ha servido también para clasificar otras muchas de posterior aparición.

Pondy divide las definiciones de los conflictos en cuatro categorías principales, basándose en el aspecto en que se fundamenta la clasificación:

1. Las definiciones que se centran principalmente en las condiciones previas que dan lugar al conflicto manifiesto.

2. Las definiciones que se centran en los estados afectivos que caracterizan el ánimo de las partes.
3. Otro grupo de definiciones que incide, especialmente, en las percepciones o estados cognitivos de las partes implicadas.
4. Finalmente, otras definiciones que resaltan el papel de los aspectos comportamentales en el conflicto.

La clasificación de Pondy permite poner orden e incluso comparar definiciones tan distintas y a veces cómpuestas como las siguientes:

Schmidt y Kochan (1972), definían el conflicto como:

"la conducta que resulta de un proceso en el que una unidad busca un incremento de su propio interés en su relación con los otros. Este incremento debe resultar en una acción determinada, no de una circunstancia fortuita... las unidades no están en conflicto cuando no existen interferencias deliberadas o si ellos han llegado a un acuerdo sobre su posición final, pero acontecimientos fuera de control impiden u obstaculizan su consecución..." p. 360

Esta concepción del conflicto, implica el bloqueo o la interferencia de las actividades del oponente.

Deutsch (1973) lo resume afirmando que un conflicto existe siempre que tienen lugar actividades incompatibles.

Thomas (1976) define el conflicto como un proceso que incluye las percepciones, emociones, conductas y resultados de las partes implicadas, el cual se inicia cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún fenómeno o evento relevante para ella.

Para Dale y Spencer (1977) el conflicto es:

"la elección de acciones que comprenden preferencias o sentimientos competitivos dentro o entre unidades sociales, limitadas por los recursos, estructuras de poder, tiempo u otras contingencias". p. 14

Oberschall (1978), afirma que el conflicto resulta de la interacción intencionada entre dos o más partes en un contexto competitivo. Va referido a la conducta manifiesta más que al potencial de acción y a los estados subjetivos.

Folger y Poole, 1984 afirman que el conflicto no es siempre desacuerdo o competición si no que es:

"la interacción de gente interdependiente, que percibe metas incompatibles e interferencias mutuas para la consecución de esas metas" p. 4

Rahim y Bonoma (1979), consideran que el conflicto ocurre bajo los siguientes supuestos:

1. Alguien cree que tiene una prioridad, la satisfacción de la cual es incompatible con la satisfacción de alguna otra de sus prioridades.

2. Varias personas desean un recurso del que hay escasez, de forma que los deseos de alguno no van a poder ser satisfechos.
3. Alguien posee valores o actitudes que son claramente percibidas como contrarios a los valores o actitudes de otras personas.

Robbins (1979), definió el conflicto como un proceso en el que A realiza un esfuerzo propositivo para contrarestar los esfuerzos de B, mediante algún tipo de bloqueo cuyo resultado será frustrar la consecución de los objetivos o el logro de los intereses de B.

Van de Vliert (1981), define el conflicto de la siguiente manera:

"dos individuos, un hombre y un grupo o dos grupos, tienen un conflicto si al menos una de las dos partes siente que la otra parte está estorbándole o irritándole."

p.78

Touzard, en 1981, define el conflicto como una situación en la que unos autores, o bien persiguen metas diferentes, definen valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen simultáneamente y competitivamente la misma meta. En cada situación la influencia sobre el otro, o el control total de la conducta del otro, son, o bien la meta perseguida o bien el medio escogido para alcanzar la meta.

Kabanoff (1985), afirmó que el conflicto se explicaba como:

"el resultado de expectativas competitivas entre personas a cerca de sus experiencias relativas, sus deseos, sus roles y de mantener su sentido de libertad". p. 113

Reichers en (1986), basándose en los trabajos de Thomas (1976) y Rahim and Bonoma (1979), definió el conflicto como la percepción de incompatibilidades entre una meta, valor o necesidad y otra meta valor o necesidad. Esta definición incorpora la sugerente idea de que el conflicto podría existir dentro de la misma persona o entre una persona y otra identidad.

A nosotros, personalmente, y dada la orientación de nuestro trabajo nos parece especialmente relevante la aportación de la Teoría de Sistemas: el conflicto es propiedad de los sistemas que tienen una organización o integración interna inadecuada.

En esta línea Katz y Kahn (1978), afirman que se considera que dos sistemas (personas, grupos, organizaciones o naciones) están en conflicto cuando interactúan de tal modo que las acciones de uno tienden a prevenir o a impeler algún resultado contra la resistencia del otro.

A modo de recapitulación de todas estas definiciones, que no son más que una pequeña muestra representativa de la gran lista existente, nos parece acertada la afirmación de Fernandez Rios (1985), que considera que una definición del conflicto será aceptable siempre que tenga en cuenta cuanto menos:

"...la "existencia" de dos o más participantes individuales o colectivos que al interactuar muestren conductas

internas o externas incompatibles, con el fin de prevenir, obstruir, interferir, perjudicar o de algún modo hacer menos probable o menos efectiva la acción de uno a través de la del otro, como consecuencia observable de una incompatibilidad subjetiva de metas, valores, posiciones, medios estratégicos o tácticas que implican el ejercicio del poder de uno sobre otro en un ambiente de ausencia, libre interpretación o transgresión de normas.”
p. 411

Fernandez Rios apunta así cinco elementos básicos a tener en cuenta para discernir si una situación pueda ser o no clasificada como conflictiva:

1. Existencia de una interacción entre dos o más participantes.
2. Existencia de conductas externas /o internas incompatibles, al menos, subjetivamente.
3. Intencionalidad de perjudicar al otro o atribución de tal intencionalidad.
4. Utilización, directa o indirecta del poder.
5. Ineficacia de las normas establecidas.

Sin embargo, no fue Fernandez Rios el único autor preocupado por identificar unos criterios que ayudasen a introducir racionalidad en el confuso universo de las definiciones existentes sobre el conflicto, sino que han sido varios los autores que, alertados por la falta de concordancia existente en los criterios a utilizar para definir el conflicto, han intentado clarificar las definiciones o establecer criterios claros para poder diferenciar el conflicto de otros términos afines. Así Pondy (1967), como ya vimos, clasificó las definiciones en cuatro grupos según el aspecto en que se

fundamentaban, Fink (1968), llegó a identificar dieciséis dimensiones que servían para acotar y distinguir el término conflicto de otros conceptos, especialmente de la competición. Schmidt y Kochan (1972), con su representación del potencial de conducta conflictiva, intentaron clarificar la frontera existente entre el conflicto y otros términos.

Todos estos trabajos muestran el interés de los autores por racionalizar un campo de estudio partiendo del mismo origen: la voluntad de poner orden en la conceptualización para evitar que la utilización de un término vago y poco definido dificulte, o incluso impida, el desarrollo coherente y sistemático de la investigación científica sobre el conflicto.

3. TIPOS DE CONFLICTO.

En las diferentes disciplinas científicas es habitual encontrar, sobre el término, concepto o fenómeno estudiado, distintas clasificaciones o tipologías que pretenden dotar de orden y sistematización a la investigación.

Los trabajos sobre el conflicto no son, ni mucho menos, una excepción. Si muchas y variadas eran las definiciones que sobre él existían, no lo son menos las clasificaciones y tipologías a las que ha dado lugar.

La gran diversidad y la falta de acuerdo respecto a los tipos de conflicto existente se debe, principalmente, a los distintos enfoques que cada autor elige para clasificar el conflicto, hecho éste condicionado en parte por su multidisciplinariedad. Algunos autores utilizan para sus clasificaciones puntos de corte objetivos y claros, como podrían ser, por ejemplo, las partes implicadas en un conflicto o el contexto en el que se produce la intensidad del mismo. (Rahim y Bonoma, 1979; Maddi, 1980; Roloff, 1987; Dale 1986)

Sin embargo, otros autores basan sus clasificaciones en conceptos menos intuitivos, como por ejemplo los hábitos de trabajo o la Teoría de la Preferencia, (Hoffman et al. 1962; Coombs, 1987; Putnam 1987), que no por ello han dado lugar a clasificaciones menos conocidas.

Veamos, a modo de ejemplo, algunas de estas clasificaciones.

3.1. CLASIFICACIONES BASADAS EN LOS NIVELES DE CONFLICTO.

En el marco de la Psicología Social las clasificaciones con más frecuencia utilizadas son aquellas que se basan en los niveles de conflicto.

Los niveles de conflicto hacen referencia a las partes implicadas en la confrontación, a su número y a su identidad. El criterio clasificatorio residirá en los actores o personas involucradas.

Todas las tipologías que utilizan los niveles de conflicto como criterio clasificatorio presentan una gran concordancia en los niveles descritos y difieren, esencialmente, en la mayor o menor amplitud de las categorías que contemplan. Los tipos de conflicto que incluyen estas clasificaciones son los siguientes:

- Conflicto intrapersonal: es el que se produce, a nivel cognitivo, dentro de una misma persona.
- Conflicto interpersonal: aquel que involucra a dos personas o más personas.
- Conflicto intragrupo: es aquel que se produce dentro de un grupo.
- Conflicto intergrupo: es el que se produce entre dos o más grupos.
- Conflicto intraorganizacional: es el conflicto que surge dentro de una misma organización.
- Conflicto entre organizaciones: es aquel que se produce entre dos o más organizaciones.

Algunos autores reducen su clasificación, únicamente, a las dos primeras categorías, considerando las siguientes como subgrupos de las dos primeras. Así, Maddi (1980), clasifica los conflictos en intrapsíquicos, que son los que se producen dentro de una persona, y psicosociales, que son los que se producen entre dos personas o entre una persona y un grupo. Otros autores amplían ligeramente el número de categorías, Rahim y Bonoma, (1979) hablan, por ejemplo, de tres categorías, intrapersonal, intragrupo e

intergrupo, pero son muchos los que consideran que, aún así, se corre el peligro de realizar una excesiva simplificación que deja fuera matices importantes.

En esta línea, Heweston y Giles (1984) afirman que si bien el comportamiento intergrupo se ha tratado, a menudo, como una variante del comportamiento interpersonal, porque existen elementos comunes que permiten esta generalización, no es del todo correcto, ya que no siempre subyacen los mismos fenómenos. En sintonía con este planteamiento, Tajfel (1978) propuso la existencia de un hipotético continuo en cuyos extremos estarían el comportamiento puramente interpersonal (dominado por las características interpersonales de las personas implicadas) y el puramente intergrupo (referido a las relaciones que están definidas totalmente en términos de los grupos sociales o categorías de los miembros).

3.2. CLASIFICACIONES BASADAS EN LOS CONTEXTOS SITUACIONALES.

Uno de los criterios clasificatorios que nosotros consideramos más claro, objetivo e intuitivo es la clasificación que se basa en los distintos contextos situacionales en los que se produce el conflicto.

No hemos encontrado a ningún autor que utilizara de forma explícita esta tipología, aunque sí de forma implícita. Así, algunos autores hablan de conflicto social (Fink, 1968; Mack y Snyder, 1974), otros hablan de conflicto organizacional (Fernandez Rios, 1985; Roloff, 1987) y finalmente otros de conflicto laboral (Maravall, 1970; La Calle, 1975), lo cual, a nuestro modo de

ver, indica que si eligen un término específico es porque implícitamente están tratando de diferenciarlo de los otros.

A pesar de no haber encontrado apoyo explícito a esta clasificación, consideramos que, por su claridad y simplicidad merecía un sitio entre las distintas tipologías existentes ya que creemos que ayuda enormemente a clarificar y clasificar las definiciones y trabajos de muchos autores.

Si se acepta como válida esta tipología, el conflicto quedaría dividido en tres tipos principales:

1. El conflicto social
2. El conflicto organizacional
3. El conflicto laboral.

1. El conflicto social: Es este probablemente el término que cuenta con mayor tradición y ha dado lugar a muchas discusiones conceptuales y que, como ya dijimos, llevó a autores como Tarde (1899) a hablar del tema evitando la utilización del polémico término.

En 1968, Fink realizó una revisión y concluyó con la siguiente definición del conflicto social:

"el conflicto social es..... toda situación social o proceso en que dos o más entidades sociales están relacionadas por al menos una forma de relación psicológica antagonista o, al menos, por una forma de interacción antagónica" p. 414

Seis años después, Mack y Snyder (1974) acotaban el conflicto social definiéndolo como aquel que presenta las siguientes características:

1. Habrá al menos dos partes analíticamente distintas con un mínimo de contacto y visibilidad que:
2. Tienen valores mutuamente incompatibles o opuestos, basados en la escasez de recursos o posiciones que dan lugar a:
3. Conductas destructivas, injuriosas, controladoras etc., de la otra parte, en una relación interactiva en que sólo se pueden ganar a costa del otro en base a:
4. Acciones mutuamente opuestas o neutralizadoras, junto con:
5. Intentos de adquirir o ejercer el poder sobre el oponente.

Siguiendo a estos autores, podemos concluir que el conflicto social, es aquel tipo de conflicto en el que al menos intervienen dos sujetos y que se da en un contexto social.

Este último requisito hace que en sentido estricto cualquier tipo de conflicto sea social, a excepción de los conflictos intrasujetos, puesto que el resto de los conflictos (entresujetos) sólo pueden tener lugar cuando se produce una interacción y esta sólo puede ser viable en un contexto social. Es más, incluso los conflictos intrasujetos pueden tener lugar en un contexto social (ejemplo los conflictos laborales por ambigüedad de rol), aunque estos quedan explícitamente excluidos del conflicto social por no cumplir el primer requisito propuesto por Mack y Snyder.

De esta forma el conflicto social ocurrirá cuando las partes de una relación social interdependiente tienen aspiraciones incompatibles para algunos aspectos de sus patrones de acción. Es importante tener esto presente,

pues a menudo se olvida que, tan social es el conflicto que surge entre una pareja de recién casados, como lo es una lucha tribal o una guerra mundial, ya que el número de sujetos que componen cada una de las partes litigantes no es el elemento decisivo (Fernández Ríos, 1985), sino que éste lo forman más bien las cinco características mencionadas anteriormente.

2. El conflicto organizacional: Este término es mucho más afín a nuestro objetivo de estudio, hace referencia al conflicto que tiene lugar en el contexto organizacional.

Realmente no es muy fácil diferenciar el conflicto organizacional del conflicto laboral y de hecho muchos autores lo utilizan indistintamente. No obstante para ser exactos diremos que el conflicto laboral es el que tiene lugar en el contexto laboral, mientras que el conflicto organizacional es el que tiene lugar en una organización sea o no ésta de carácter laboral. Es pues, el conflicto organizacional, un término menos restrictivo que el primero.

No hay que olvidar, sin embargo, que a menudo el contexto laboral es una organización, de ahí se deduce, fácilmente, el porque de esta confusión terminológica.

Entre los autores que definen explícitamente el conflicto organizacional podemos destacar a Hage (1980) que lo define como el desacuerdo entre los miembros acerca de los medios de la organización, los fines o ambos.

Cinco años más tarde, el conflicto organizacional es definido por Fernández Ríos, como:

"aquel que tiene lugar en el seno de la organización, esto es, aquel que tiene lugar entre las subpartes de una organización" p. 405

Muy clarificadora resulta, también, la larga y minuciosa descripción del conflicto dada por Roloff (1987) quien define el conflicto organizacional como aquel que ocurre:

"cuando los miembros de una organización están implicados en actividades que son incompatibles con las de sus colaboradores dentro de la misma red de trabajo, o con miembros de otro colectivo o con individuos no afiliados pero que utilizan los servicios o los productos de esa organización" p. 496

3. El conflicto laboral: El conflicto laboral es el que se produce dentro del contexto laboral esto es, el que tiene lugar en una organización de carácter estrictamente laboral. Se trata pues de un concepto mucho más específico que el anterior.

Mientras autores como Walker (1979) afirman que el tema del conflicto laboral se encuadra en el marco más general de las relaciones industriales, en cuanto que hace referencia al amplio espectro de relaciones entre trabajadores, directivos y administración que determinan las condiciones en las que el trabajo se lleva a cabo.

Existen otros autores, como Maravall, (1970) y La Calle, (1975) que resaltan que el conflicto laboral es un tipo concreto de conflicto social e

insisten en que no existen diferencias cualitativas entre el conflicto laboral y el conflicto social. El trabajo para ellos es el factor esencial en el conflicto social, las tensiones laborales serán siempre expresión de las tensiones sociales y a la inversa. En esta misma línea, Fernandez Rios (1985) destaca la triple naturaleza social del conflicto laboral, que según él es el más común dentro de las organizaciones:

1. El conflicto laboral es social por las partes implicadas. Se trata de un hombre, un grupo, o un sector frente a un jefe, al superior, al empresario, o a la dirección. Cada parte es un ente social, que está formado por más de un sujeto y entre ellos tiene relaciones sociales, e incluso la relación entre las partes está frecuentemente determinada socialmente, en especial cuando está en juego la representación de una categoría social.

2. El conflicto laboral es también social por el propio objeto del conflicto. Cualquiera que sea el tema real o percibido del conflicto, tendrá un fuerte componente social.

3. El conflicto laboral es, así mismo, social por las consecuencias que derivan del mismo. Normalmente resultarán implicados en la resolución del conflicto terceras partes, además de los propios implicados, y pasarán a integrarse en la historia y experiencia de cada una de las partes para influir en episodios futuros, y finalmente, las soluciones repercutirán en la estructura y cohesión del propio grupo.

Por otra parte, Kriesberg (1975), apunta que los resultados de un conflicto laboral pueden también tener repercusiones sobre la sociedad en la que se enmarca, ya que el resultado de una lucha particular o de una serie de luchas, puede alterar las relaciones y reglas de la toma de decisiones

colectivas en el sistema social en general. Para ilustrarlo, pone el siguiente ejemplo:

"cuando los obreros, por medio de negociaciones colectivas y acciones políticas, obtienen representación en la administración de una empresa industrial cambia la dirección de la fábrica. También es probable que el papel de los obreros en la sociedad más amplia también haya cambiado. Puede ser que se alteren también las reglas que rigen a otros grupos anteriormente menos poderosos. Incluso sin obtener representación, el poder mayor de los obreros en relación con los patronos ha significado que ellos y sus sindicatos tengan más influencia, tanto en los gobiernos municipales y estatales como en el gobierno federal"

No obstante, estos autores más que pretender identificar el conflicto laboral con el conflicto social, pretenden resaltar las características sociales que se dan en todos los conflictos laborales, y así, La Calle (1975) reconoce que ambos conceptos no son idénticos, pues aunque el conflicto social aparece, principalmente, como conflicto laboral, el conflicto social nunca podrá ser reducido, exclusivamente, a conflicto laboral, puesto que existen otros muchos conflictos sociales que están absolutamente al margen del conflicto laboral. Esto es obvio, ya que de otra forma todo sería conflicto social, y de nuevo nos encontraríamos sin ninguna tipología válida.

Aunque es indiscutible la naturaleza social del conflicto laboral, son necesarias algunas matizaciones que ayuden a acotar con precisión las líneas divisorias de cada uno de estos dos términos. En este sentido, resulta

especialmente útil la aportación de Fernandez Rios (1983) que define el conflicto laboral como aquel en el que:

1. Las partes litigantes participan directamente en el proceso de producción.
2. La relación entre las partes es, original y principalmente, laboral.
3. El objeto percibido del conflicto está directa o indirectamente vinculado con tal relación.
4. A través del conflicto se persigue, principal y directamente, un objetivo que afecta a esa relación, ya sea en la forma y contenido, ya en el contexto y contraprestaciones.

A pesar de que podría parecer que el término "conflicto laboral" es enormemente restrictivo, es tal la importancia y repercusión que tiene en los lugares de trabajo, que algunos autores han realizado clasificaciones dentro de este tipo tan específico de conflicto.

Así, Chalvin y Eyssette (1985) aseguran que los conflictos laborales son susceptibles de ser divididos en tres grandes grupos:

1. Conflictos sociales
2. Conflictos tradicionales
3. Conflictos individuales.

1. Los conflictos sociales son aquellos conflictos colectivos organizados por las estructuras sindicales, basándose en la movilización de los asalariados de una empresa.

2. Los conflictos tradicionales se denominan de esta forma porque pertenecen a la historia de la empresa y porque hay muchos autores que piensan que no cesarán jamás. Se trata de conflictos que agrupan a los hombres alrededor de una misma colectividad de intereses y consolidan su solidaridad por la lucha con una colectividad vecina. El ejemplo más típico sería la tradicional rivalidad existente en muchas empresas entre el departamento de producción y el departamento comercial.

3. Los conflictos individuales (en el apartado anterior ya los vimos, pero los incluimos aquí por no romper la lógica expositiva de los autores). Estos problemas son los que surgen entre un individuo y otro en las relaciones normales de trabajo. A su vez puede ser dividido en dos subgrupos, conflictos jerárquico, característicos de los responsables que tienen que dirigir a otras personas, y conflictos personales que son aquellos que atañen al individuo, a su forma de ser, de actuar y de decidir.

3.3. CLASIFICACION BASADA EN LA INTENSIDAD DEL CONFLICTO.

Otra clasificación del conflicto, frecuentemente utilizada por distintos autores, se basa en la intensidad del conflicto.

Estas clasificaciones destacan por su sencillez y claridad y dan lugar a conflictos agudos y conflictos crónicos, utilizándose esta terminología en el mismo sentido en que es utilizada en medicina, agudo: virulento y puntual, crónicos: más extenso en el tiempo y, normalmente, de menor virulencia.

3.4. CLASIFICACION BASADA EN LAS MANIFESTACIONES EXTERNAS.

Otra tipología también muy intuitiva es aquella que divide el conflicto según la manifestación que se exterioriza, dando así lugar a dos tipos de conflicto: el conflicto latente y el conflicto manifiesto.

El conflicto latente es aquel que no muestra manifestaciones externas. Se actúa como si "el problema no existiera", se trata, pues, de problemas "tabúes" que conllevan mayor dificultad para ser detectados, porque no se conocen o no emergen (Dale, 1986).

El conflicto manifiesto es la expresión del conflicto en su contexto, podría ser considerado como un proceso interactivo en el que los participantes optan por acciones defensivas u ofensivas.

3.5. CLASIFICACION BASADA EN LA TEORIA DE LA PREFERENCIA.

Existe otro tipo de clasificaciones que, aunque son menos intuitivas, no por ello han sido menos utilizadas. La Teoría de la Preferencia, por ejemplo, utiliza una clasificación muy extendida. Esta clasificación tiene en cuenta tanto las preferencias de cada sujeto como la interacción existente entre ellos, llegando a describirse un modelo de funciones de preferencia para cada una de las partes implicadas, siendo el cruce de estas funciones el punto que posibilita la resolución del conflicto (Tversky y Kahneman, 1981; Coombs, 1987). Esta tipología distingue tres tipos de conflictos:

1. Conflicto tipo I
2. Conflicto tipo II
3. Conflicto tipo III



1. El conflicto tipo I coincide con el dilema (teoría organizacional del conflicto), en el que un mismo sujeto se ve obligado a realizar una elección entre metas incompatibles, (estaría dentro del conflicto intrasujeto utilizando la nomenclatura de la clasificación basada en los niveles del conflicto).

2. El conflicto tipo II es aquel que aparece cuando dos personas -o grupos de personas- se ven obligados a realizar la misma acción y desean, no obstante, llevar a cabo acciones distintas.

3. El conflicto tipo III es aquel que aparece cuando dos sujetos quieren llevar a cabo una misma acción y se ven obligados a realizar acciones distintas.

3.6. CLASIFICACION BASADA EN LOS HABITOS DE TRABAJO.

Existe otra clasificación que divide el conflicto en función de los hábitos de trabajo, entendiendo por tales: las tareas y rutinas que realizan para llegar a la consecución de las metas del grupo. De esta forma, autores como Putnam (1987), dividen el conflicto en: conflicto sustantivo, conflicto afectivo y conflicto de procedimiento.

El conflicto sustantivo es aquel que está originado por un desacuerdo entre ideas o contenidos de las tareas del grupo (Hoffman et al., 1962).

El conflicto afectivo es aquel que está originado por aspectos motivacionales de la relación interpersonal o por necesidades orientadas al self (Guetzkow y Gyr, 1954).

El conflicto de procedimiento es el que tiene su origen en el desacuerdo entorno al "modus operandi" que debe seguirse (Guetzkow y Gyr, 1954).

3.7. OTRAS TIPOLOGIAS.

Otras tipologías dividen el conflicto en conflictos competitivos y conflictos perturbadores.

Los conflictos competitivos son aquellos en los que la victoria de uno sólo se da a costa de la pérdida de la otra parte y la forma en que las partes se relacionan está regida por unas reglas. Las metas que pretenden son mutuamente incompatibles, la competencia termina cuando el resultado es obvio para las dos partes (Rapoport 1960).

Esta definición de los conflictos competitivos coincide con lo que Bernard (1957) denomina conflicto económico:

"aquellas situaciones en las que cualquier movimiento o cambio en la propia situación repercutirá de forma positiva en una de las partes y de forma negativa en la otra, o al menos será así percibido por una de las partes" p.112

Otros autores denominan a este tipo de conflictos, conflictos de pérdida o ganancia.

Los conflictos perturbadores son aquellos en los que las partes no siguen unas reglas aceptadas mutuamente, ni se preocupan principalmente por ganar, pero pretenden reducir, derrotar, expulsar o perjudicar al otro. La atmósfera es de tensión, ira o temor. En casos extremos las partes ni si quiera siguen un comportamiento racional, se comportan de cualquier forma para conseguir derrotar al otro.

No podemos olvidar otros tipos de conflictos que sin haber dado lugar a tipologías explícitas han sido utilizados con relativa frecuencia en la literatura. Estos son, por ejemplo, el conflicto económico (Boulding, 1957) que ya hemos mencionado, el conflicto interactivo (Bernard, 1957) o el conflicto interno (Lewin, 1948), todos ellos con características similares a los anteriores.

4. ENFOQUES Y MODELOS TEORICOS DEL CONFLICTO.

4.1. ENFOQUES SOBRE CONFLICTO.

Sobre el conflicto, además de existir una gran variedad de definiciones y clasificaciones, existe también una enorme variedad de enfoques teóricos de aproximación a su estudio.

Desde nuestra perspectiva comunicacional y por tanto interaccional, coincidimos con Touzard (1981) en que tres son las concepciones existentes sobre el conflicto que más pueden interesarnos:

1. La concepción psicológica.
2. La concepción sociológica.
3. La concepción psicosocial.

1. **En la concepción psicológica:** Se sitúa el conflicto a nivel de las motivaciones y de las relaciones individuales. En este enfoque el tema del conflicto presenta una tradición importante, por un lado nos encontramos con las contribuciones del psicoanálisis al estudiar la personalidad, las aportaciones de Lewin (1938) quien definió el conflicto a partir de su Teoría de Campo, los trabajos de Festinger y la disonancia cognitiva (1957) o los de la Teoría del Rol (Kahn et al, 1964) que plantean, también, el tema del conflicto originado por expectativas sociales contradictorias o incompatibles. Tampoco debemos olvidar las aportaciones de la etología y las de los teóricos de la frustración y el refuerzo. De todas estas contribuciones puede concluirse que esta concepción divide el conflicto en dos niveles: conflicto intraindividual y el conflicto interindividual.

El conflicto intraindividual es el estado del organismo cuando se encuentra sometido a unas fuerzas contradictorias o en palabras de Lewin (1969): Es la situación en que unas fuerzas de magnitudes iguales actúan simultáneamente en direcciones opuestas sobre el individuo.

El conflicto interindividual, es aquel en el que los protagonistas presentan comportamientos agresivos o violentos entre sí.

2. **En la concepción sociológica:** Se sitúa el conflicto en el nivel de las estructuras y entidades sociales fundamentalmente conflictivas. En esta concepción coexisten, junto a posiciones clásicas, como las de los teóricos funcionalistas (Mayo, 1930; Merton, 1957; Parson, 1960; Barnard, 1968;

Druker, 1973...), la de teóricos marxistas (Dahrendorf 1959). Ambas posiciones coinciden en el reconocimiento de situaciones en las que coexisten fines o valores irreconciliables y por ello afirman que el conflicto no puede ser explicado, únicamente, en términos psicológicos ya que tiene unos orígenes sociales y cumple, así mismo, unas funciones en la sociedad. No obstante, estas dos teorías difieren en su interpretación del conflicto. Mientras la primera lo percibe como una disfunción social que debe ser eliminada, la segunda concibe el conflicto como un proceso social necesario para el funcionamiento de la propia sociedad, en la que actúa como motor de cambio. (Touraine, 1973).

La Teoría Funcionalista, que destaca por su gran difusión, afirma que la sociedad es una estructura estable de elementos interdependientes. En ella todo elemento social cumple una función, esto es, contribuye al mantenimiento del sistema social. Toda estructura social descansa en un consenso a cerca de los valores. La sociedad se concibe como un conjunto de hombres que operan mancomunadamente para conseguir un bien común.

En esta concepción de la sociedad puede haber conflicto, pero su eliminación es un sencillo problema de organización inteligente que toma en cuenta la diversidad existente. De esta forma el conflicto se concibe como una desviación del estado normal de las actitudes y comportamientos humanos, que puede ser eliminado mediante la educación y la formación. El conflicto es pues visto como un fracaso y una disfunción social. El conflicto social sería una remanencia del estado primitivo de la humanidad, es expresión de la imperfección humana que puede superarse mediante la adopción de adecuadas actitudes sociales de cooperación.

Desde esta concepción, el conflicto no es necesario para el funcionamiento social y, por tanto, no hay sitio para una sociología del conflicto, esta es la causa de que en América se esté haciendo una sociología del disconformismo, más que una sociología del conflicto.

Frente a esta corriente, se encuentra la teoría Marxista, basada en la lucha de clases y el cambio social, que defiende el conflicto como el centro del proceso social de la sociedad capitalista, es un término positivo cuya presencia es absolutamente necesaria.

Entre estas dos corrientes extremas podría ubicarse la sociología del conflicto, para la cual el conflicto es una situación en la que coexisten, entre seres humanos, unos fines o unos valores irreconciliables o exclusivos unos de otros. Cada grupo tiene una estrategia para conseguir su meta que no es compatible con la meta de otros grupos. El conflicto es aquí deliberado y racional aunque se incluyan, también, algunos aspectos irracionales.

3) En la concepción psicosociológica: Se estudia el conflicto como un fenómeno resultante de la interacción entre el individuo y su medio social. Se trata de un enfoque relativamente reciente, ya que los primeros trabajos son de 1960 y su interés radica en que analiza el conflicto a partir de la interacción de las dos perspectivas anteriores, la psicológica y la sociológica.

Según esta concepción, el conflicto surge de los individuos (generado, en parte, por las variables personales y, en parte, por las variables de la situación) pero es también un fenómeno interpersonal dentro de un sistema social en el que los individuos pueden aparecer agrupados en departamentos

o subunidades de forma que resulta imposible reducirse a una mera adición de procesos psicológicos individuales (Peiró, 1984).

4.2. MODELOS TEORICOS DEL CONFLICTO.

Además de los diversos enfoques teóricos existentes existen dos modelos principales que dan razón del mismo. A estos modelos subyacen dos planteamientos teóricos no sólo distintos, sino contrapuestos: El modelo procesal, cuyo interés primordial reside en la secuencia de eventos que ocurren dentro de un episodio del conflicto, y el modelo estructural, que se focaliza en las condiciones que modelan el comportamiento del conflicto en las interacciones, lo que ayuda a poder reestructurar las situaciones para facilitar algunos patrones de comportamiento que resuelvan el conflicto.

4.2.1. EL MODELO PROCESAL.

Este modelo pretende estudiar el conflicto como un todo, de forma sistemática e integrativa, contemplándolo como un proceso continuo y no como la yuxtaposición de episodios aislados. Este modelo identifica los eventos dentro de un episodio y estudia los efectos de cada evento, ya que considera que conocer la probabilidad de los efectos de un comportamiento, puede ayudar a las partes a comportarse de forma que se consiga un desenlace deseable. Este modelo afirma que los conflictos suelen ocurrir en ciclos (Pondy, 1967) donde los episodios anteriores condicionan a los siguientes. El modelo se basa en tres presupuestos:

1. Cada hombre responde al otro en función de sus percepciones y cogniciones y además está influido por expectativas respecto a las acciones del otro.

2. Cada interacción social genera nuevos motivos y altera otros teniendo lugar en un entorno social determinado.

3. Cada participante en una situación social es una unidad compleja, compuesta de muchos subsistemas interactuantes, capaz de actuar en sentido único hacia algunos aspectos del entorno.

La teoría hace especial hincapié en el conflicto percibido, y afirma que para comprender el conflicto hay que tener en cuenta, las relaciones existentes entre los individuos implicados, sus propias percepciones sobre esa relación y finalmente la caracterización de cada parte, (Apefelbaum, 1974).

El conflicto, entendido como proceso, abarca una serie de fases que comprenden desde los antecedentes, hasta las consecuencias (funcionales o disfuncionales) que origina, existiendo una gran coincidencia entre los autores de este modelo (Pondy, 1967; Walton, 1969; Kriesberg, 1975; Thomas, 1976; Fauvet, 1977) en las fases que describen, aunque pueden diferir, ligeramente, en la nomenclatura utilizada. Se suele hablar de cuatro fases: Fase preconflictual, Fase conflictual, Fase conflictiva y Fase de resolución.

4.2.1.1. FASE PRECONFLICTUAL.

Se entiende por fase preconflictual, el período de tiempo en el que aparecen los antecedentes del conflicto, aquellas circunstancias que serán el origen del futuro conflicto. Estos factores antecedentes pueden ser de carácter individual, grupal o social, y a su vez, pueden ser objetivos o subjetivos.

4.2.1.2. FASE CONFLICTUAL.

Durante la fase conflictual se realiza el proceso de conceptualización, a través del cual el individuo percibe su campo de tensiones (factores antecedentes). Este proceso conceptual se compone a su vez de tres subfases :

1. Identificación de las partes.
2. Identificación de los objetos que son motivo de la interacción conflictiva.
3. Identificación del campo de tensión de cada participante.

En esta fase pueden aparecer ya las primeras disfunciones que facilitan la aparición del conflicto, ocasionada por ejemplo por una concepción egocéntrica del problema (definir el problema sólo en términos de uno mismo, sin ver la visión del otro). El efecto de esta fase conceptual es la determinación de la conducta inmediata, en la que destacan, según Thomas (1976), cuatro componentes fundamentales:

- a) Orientación conductual (competitiva, colaborativa, de acomodación, de participación, de evitación).
- b) Los objetivos estratégicos.
- c) Las conductas tácticas.
- d) Los medios de presión.

En este punto inciden de forma muy relevante la saliencia de las alternativas (Simon, 1957) y la posibilidad de que las dos partes puedan quedar satisfechas. Esto dará lugar a distintas conceptualizaciones de la situación conflictiva que, a su vez, condicionarán la actuación posterior.

Así, si el conflicto puede concebirse como de interés total, o de ganar y perder, suele provocar un alto nivel de estrés y es muy egoenvolvente. Si el conflicto es concebido como de suma cero, la conducta que desencadena es menos extrema, en vez de dos puntos opuestos (ganar versus perder) se aceptan posiciones intermedias, alcanzándose algún grado de satisfacción para cada parte, aunque no hay que olvidar que la satisfacción de uno es siempre a expensas de la del otro. El conflicto también puede ser concebido por las partes como irresoluble, en ese caso, una parte frustra los intereses de la otra, pero sin poder por ello lograr los suyos propios. Finalmente, el conflicto puede conceptualizarse como indeterminado, esto es, la concepción del propio conflicto no implica un "set" de alternativas determinadas, si no que éstas se obtendrán de forma empírica por que no hay una relación predeterminada.

4.2.1.3. FASE CONFLICTIVA O DE INTERACCION.

Es en esta fase cuando el conflicto se desencadena y exterioriza. Aquí el comportamiento presenta tres componentes principales: Orientación, Objetivos estratégicos y Tácticas.

Orientación: Se basa en el grado en que se pretende satisfacer las necesidades propias y las del otro. La orientación puede ser competitiva, entendiéndose por ésta el deseo de ganar a expensas del otro o de dominar; colaborativa, o lo que es lo mismo, opuesta a la competición, se desea la satisfacción completa de las dos partes y ninguna parte está interesada en ejercer una ventaja sobre el otro; de evitación, en esta orientación se da una indiferencia por lo concerniente a la otra parte, se caracteriza por la soledad, el aislamiento o la evasión; de acomodación, aquí se pretende satisfacer al

otro aun a costa de uno mismo, es una actitud de generoso autosacrificio por las buenas relaciones y un deseo de agradar; y finalmente de compartir, esta orientación ocupa una posición intermedia entre dominación y acomodación, se prefiere una satisfacción incompleta para las dos partes, ambas pierden algo y ganan algo, sin llegar a anular al otro.

Objetivos estratégicos: Vienen determinados por la orientación. En estos objetivos existen componentes integrativos (cantidad total de satisfacción de las dos partes o cantidad del "pastel" disponible para las dos partes) y distributivos (cantidad de satisfacción de cada parte o forma de dividir el "pastel" entre los dos). Las distintas orientaciones dan lugar a distintos objetivos estratégicos, teniendo en cuenta las orientaciones y la situación.

Comportamientos tácticos: Las tácticas competitivas, colaborativas e integrativas son las que han recibido más atención. Las competitivas se basan en el reparto del poder y de la influencia.

La fase conflictiva o de interacción puede, a su vez, dividirse en tres subfases:

I- Fase de desencadenamiento. Es la espoleta que hace estallar el conflicto. El desencadenante es todo acontecimiento que reúne las características necesarias para transformar una situación de conflicto latente en otra de conflicto manifiesto, de forma que si esta situación no se presenta, el conflicto puede subsistir indefinidamente de forma latente.

II- Fase de escalación. Cuando las conductas de una parte, en contestación a las respuestas de la otra, van incrementando la tensión

existente. Esta subfase se caracteriza por un incremento del número y de la magnitud de los temas objeto de disputa entre las partes. Se incrementa la hostilidad, aumenta la competitividad, se tiende a perseguir demandas u objetos extremos, se utilizan con mas frecuencia cada vez tácticas coercitivas y disminuye la confianza mutua entre las partes.

III- Fase de desescalación. Es el fenómeno contrario al anterior, disminuyen progresivamente los temas objeto de disputa. Decece la hostilidad y la competitividad, se abandona la persecución de demandas extremas y se tiende a la búsqueda de soluciones integrativas.

4.2.1.4. FASE DE RESOLUCION.

Esta fase es la que conduce al final del conflicto y que en algunos casos ha de ir precedida de una intervención profesional ya que de otro modo esta fase nunca llegaría a producirse. Cuando cesa la interacción se producen unos resultados. Estos pueden ser a corto o a largo plazo:

A corto plazo: Cuando termina un conflicto además de los resultados objetivos quedan emociones, hostilidad, frustración estereotipos, percepciones de incompatibilidad. Pondy (1967), denomina a ésto el conflicto que queda después del partido (aftermach).

A largo plazo: Depende de cómo se perciba el acuerdo, por ejemplo los trabajadores dan el conflicto por finalizado si ven que los superiores adoptan tácticas acomodativas o colaborativas. La acomodación se percibe como más favorable cuando es voluntaria. La competición suele generar hostilidad y más competición.

4.2.2. MODELO ESTRUCTURAL.

Frente al enfoque procesual se sitúa el modelo estructural, que enfoca el estudio del conflicto tratando de averiguar como las condiciones subyacentes explican los acontecimientos, identificando parámetros de influencia y especificando la forma de ésta.

Estos parámetros son relativamente estables, pero susceptibles de ser cambiados a medio o largo plazo. Los parámetros se refieren a las predisposiciones conductuales, presiones sociales, estructura del incentivo, reglas y procedimientos de decisión y negociación e interdependencia mutua. Veamos, aunque sea brevemente, cada una de ellas:

1. **Predisposiciones del comportamiento.** Varios han sido los autores interesados en este aspecto concreto (Stagner, 1962; Berkowitz, 1962; Bass y Dunteman, 1963; Blake y Mouton, 1964;). En líneas generales postulan que se tiene una jerarquía de respuestas y se utiliza siempre el comportamiento que está primero en esta jerarquía. Si hay problemas o éste no funciona se pasa al siguiente comportamiento de nuestra jerarquía. La jerarquía puede estar influenciada por variables de personalidad, motivaciones o habilidades, por ejemplo, la resolución de problemas será más fácil de usar por alguien creativo, mientras que la competición será usada con más frecuencia por alguien con grandes necesidades de ejercer el poder.

2. **Presiones sociales.** Este es el segundo conjunto de influencias, el modelo postula que durante los conflictivos el comportamiento de las partes puede estar influido por las presiones sociales. Estas pueden ser de dos tipos:

a) Constitutivas, esto es, de tu propio grupo. Aparece cuando las partes están representadas por uno de sus miembros y éste sufre las presiones del grupo que le puede sancionar o recompensar por su actuación (Blake y Mutton, 1964; Festinger et al. 1950).

b) Presiones del ambiente social. Proviene de grupos que pueden ser más o menos neutrales en el conflicto, pero que reflejan las normas y valores y los intereses públicos de la sociedad a la que pertenecen las partes litigantes (Blau, 1955; March y Simon, 1958; Megginson y Gullett, 1970).

3. Estructura del incentivo. Este tipo de influencia se refiere a la interrelación entre las preocupaciones u objetivos de cada una de las dos partes. El comportamiento de cada parte estará influido por lo que arriesga cada una y por el conflicto de intereses (incompatibilidad de intereses). Así un considerable conflicto de intereses, se espera que produzca competición cuando las partes tienen mucho en juego. Cuando arriesgan relativamente poco, aunque exista un considerable grado de conflicto de intereses, es más probable que se eviten los problemas, mientras que una gran comunalidad de intereses suele producir, en todos los casos, colaboración (Thomas, 1982).

4. Reglas y procedimientos de decisión. Este sería el último "set" de influencias que afectan a la toma de decisiones, y que a veces pueden constreñir el comportamiento de las partes. Thomas (1982) distingue aquí tres componentes distintos :

A) Reglas de decisión. Se aceptan mutuamente y pueden ser formales o informales. Las más efectivas evitan el conflicto y se convierten en normas morales.

B) Procedimientos de negociación. Regulan la interacción, controlando, por ejemplo, el número de representantes, etc.

C) Mecanismos de mediación o arbitraje. Cuando las partes no llegan a ningún punto en claro, puede intervenir una tercera parte para que el conflicto no sea excesivamente costoso.

Es obvio que tanto el modelo procesal como el estructural explican y dan cuenta de una parte del conflicto, no obstante, ambos modelos son necesarios para explicar, de una forma completa el conflicto. Los dos pueden, muy bien, complementarse, ya que como señala Thomas (1982), el modelo estructural es útil para sugerir cambios sistémicos y el modelo de proceso es útil en el manejo de los sistemas en movimiento o desarrollo. El modelo estructural sugiere mejoras a largo plazo en las relaciones, mientras que el modelo de proceso ayuda a enfrentarse con una crisis. En consecuencia, los dos modelos, que se presentan separadamente, deberían presentarse juntos. Las variables estructurales constriñen y modelan los procesos dinámicos mientras que el conocimiento de los procesos dinámicos ayuda a predecir los efectos de las variables estructurales.

5. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES Y DISFUNCIONALES DEL CONFLICTO.

En los años 30 y 40 el conflicto solo tenía connotaciones negativas y se asociaba, inevitablemente, con violencia e irracionalidad. Se consideraba como un resultado disfuncional de una comunicación pobre e inadecuada, de una falta de apertura y confianza entre los miembros de la organización y de una pobre o nula sensibilidad de los directivos ante las aspiraciones de los empleados.

Hoy el conflicto se ve como algo inevitable que tiene aspectos positivos y negativos (Robbins, 1979). La finalidad de la organización no ha de ser erradicar el conflicto a cualquier precio, sino la de favorecer el que se desarrolle procurando maximizar los aspectos positivos y minimizar los negativos o disfuncionales. Aunque esto requiere según Peiró, (1984) un conocimiento detallado de las condiciones, características y determinantes del conflicto, del proceso de los elementos estructurales que intervienen, de los principios que rigen este complejo fenómeno social y de los intentos dirigidos hacia su superación.

Una de las revisiones de la literatura más conocida sobre los aspectos funcionales y disfuncionales del conflicto, fue la llevada a cabo por Deutsch (1973).

Entre las contribuciones positivas del conflicto a la organización él destaca:

1. El conflicto es un motor de cambio personal y social. Este cambio puede lograrse a través de la confrontación con alto costo, normalmente, para las partes implicadas, o puede lograrse a través de un proceso de resolución de problemas, lo cual resultaría recompensante para ambas partes.

2. Estimula el interés y la curiosidad. Supone, frecuentemente, un reto a las propias capacidades.

3. El conflicto demarca un grupo frente a otro y contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal.

4. El proceso de resolución de conflicto a nivel social es análogo al proceso de pensamiento creador, ya que en ambos casos tienen lugar tres elementos psicológicos claves:

a) La puesta en funcionamiento de un apropiado nivel de activación para salvar el problema.

b) El desarrollo de las condiciones que permiten la reformulación del problema, cuando se llega a un callejón sin salida.

c) El concurso activo de diversas ideas que se pueden combinar, flexiblemente, en modelos nuevos y variados.

5. Puede facilitar la comunicación abierta y honesta entre los participantes, sobre temas relevantes para ambos.

6. Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro y de la honestidad de sus intereses y reivindicaciones tratando de hallar respuesta satisfactoria para ambas partes.

7. Conduce a la confianza y actitud amistosa entre las partes, haciendo sobresalir las semejanzas sobre las diferencias, produciendo falsas percepciones de signo positivo.

Peiró (1984), también llevó a cabo una revisión de la literatura, en la que resaltó como aspectos funcionales más destacados del conflicto los siguientes:

1. El conflicto obliga a cada una de las partes y miembros de ellas a clarificar y elaborar la propia posición con el fin de hacerla más defendible o convincente.

2. El conflicto puede contribuir al desarrollo de las propias habilidades, tal y como afirmaba Deutsch (1987), a menudo, el conflicto, forma parte de un proceso de autoevaluación y como tal, puede resultar satisfactorio, al experimentar el sujeto el uso activo y pleno de sus propias capacidades.

3. A nivel individual, un cierto grado de conflicto, en determinados momentos, puede resultar beneficioso y satisfactorio. Introduce un cierto nivel de activación que resulta motivador de la conducta.

4. Puede eliminar elementos disociados y restablecer la concordia entre los asociados.

5. El conflicto obliga a las partes a buscar medios más adecuados para resolver los problemas y puede mejorar la calidad de las decisiones. Es el antídoto del "groupthink".

6. Puede contribuir a un cambio en la asignación de recompensas o recursos adecuándolo a su realidad actual.

7. Puede producir cambios en el liderazgo que resulten funcionales para el grupo o la organización, o introducir mecanismos que ayuden a establecer o restablecer el equilibrio de poder y, consecuentemente, el sistema.

8. Ayuda a descubrir nuevas y mejores formas estratégicas de funcionamiento, lo cual favorece las relaciones entre subsistemas.

9. El conflicto dirige la atención de los directivos hacia cambios necesarios para la organización y hace que éstos sean más aceptables y deseables. Esto es indispensable para evitar un alto grado de entropía.

10. El conflicto entre los subsistemas de la organización tiende a incrementar la cohesión interna y la unificación de criterios de grupo o departamentos.

11. Puede incrementar la innovación a causa de la pluralidad de puntos de vista que se producen. Algunos autores afirman que el conflicto es una condición necesaria para la creatividad (Hall, 1971), mientras que otros, más radicales en sus planteamientos, llegan a afirmar que es una condición necesaria para el progreso (Thompson, 1967).

12. El conflicto puede incrementar la motivación y la energía en el desempeño de cada una de las partes.

Estas dos revisiones ponen de manifiesto que uno de los trabajos más clásicos sobre las consecuencias funcionales y disfuncionales del conflicto, llevado a cabo por Coser (1956), sigue hoy totalmente vigente.

Coser, En su libro, *las funciones del conflicto social* (1961), afirma que el conflicto social es un importante factor de la socialización en el nivel colectivo, es factor de renovación y cambio y evita el empobrecimiento de la creatividad. El enfrentamiento de valores y normas y la lucha por el poder son factores de vitalidad social. Además, Coser apunta otros aspectos positivos

del conflicto, derivando sus proposiciones de la obra de Simmel: *Conflict and the web of groupalliations* (1955):

- El conflicto refuerza la identidad del grupo.
- Refuerza la cohesión interna del grupo en conflicto.
- Aproxima a los beligerantes. Por ejemplo, el ritual del duelo permite restablecer las relaciones interpersonales o por ejemplo en las organizaciones laborales la existencia de un conflicto entre obreros y patronos ha producido convenios colectivos que fijan las condiciones de los futuros conflictos (huelgas).
- El conflicto establece o mantiene un equilibrio de poder (se tantean las fuerzas). Así el conflicto actúa reequilibrando las fuerzas.
- El conflicto permite que el sistema social "no se oxide", que cambie.
- El conflicto es visto como motor del cambio social y de creación de la propia sociedad.

Coser no ha sido el único que ha destacado aspectos positivos del conflicto; otros autores (Hoffman y Maier, 1961; Blake y Mouton, 1961; Walton 1969; Janis 1972; Robbins, 1974; Scott y Mitchel 1976; Litterer, 1977; Chesler et al., 1978) a lo largo de su trabajo han ido destacando, también, algún aspecto positivo o funcional del conflicto, aunque no han llevado a cabo una sistematización de los mismos. Entre estas consecuencias funcionales del conflicto podríamos destacar:

1. La estimulación de una búsqueda de nuevos hechos. Cuando las partes participan de un desacuerdo, el proceso puede concluir en una aclaración de los hechos que facilita la resolución del conflicto. El propio conflicto puede estimular la búsqueda de nuevos métodos o soluciones y estimular el encuentro de una solución mutuamente aceptable. El conflicto

puede crear tensiones pero éstas se reducen con la solución de problemas, de hecho la tensión actúa como estímulo para encontrar nuevos métodos que lleven a cabo la reducción de la propia tensión.

2. Aumento de la cohesión y del rendimiento del grupo. Durante el conflicto los miembros del grupo se encierran y se unen en sus esfuerzos. Durante el período competitivo el trabajo en común y la cooperación dentro del grupo son elevados.

3. El conflicto proporciona un método de medida del poder de la habilidad. Si las reglas para obtener la victoria o la derrota son conocidas por las dos partes entonces el ganador puede ser determinado fácilmente. El poder de las partes también se puede medir, en la situación conflictiva, por ejemplo, la coerción, el control y la supresión exigen la superioridad del que los impone, la solución de problemas requiere una igualdad de poder. Así, si una parte quiere evitar la supresión del opositor, debe emprender una acción con el fin de equilibrar el poder.

Otras consecuencias positivas del conflicto son:

1. Un moderado grado de conflicto no es necesariamente visto como un coste para las partes implicadas puesto que puede motivar y mantener niveles óptimos de estimulación, dado que es conocido que un nivel bajo de estimulación puede ser incomoda o desagradable, y las personas en esta situación tienden a buscar novedad.

2. La confrontación de diferentes puntos de vista suele crear ideas de más calidad, puede hacer que las personas se enfrente a hechos que antes les

pasaron desapercibidos y provoca una recopilación de los puntos de vista de uno y de otro.

3. El comportamiento agresivo en las situaciones de conflicto no es, necesariamente, irracional o destructivo. El comportamiento del conflicto puede ser instrumental y orientado a la meta, y si las partes tienen un gran control de la situación, no tiene por que ser destructivo. Que una parte gane no implica, necesariamente, que la otra pierda, las dos partes buscan activamente que mejore sus situación y pueden buscar con éxito nuevos arreglos beneficiosos para los dos, así se supera el conflicto y se progresa... además, los conflictos entre grupos fortalecen la cohesión interna, y se posibilita el balance de fuerzas.

No obstante, la existencia de aspectos funcionales del conflicto no puede hacernos olvidar que estos coexisten con otras tantas consecuencias disfuncionales que el conflicto, mal controlado, acarrea inevitablemente. A nadie le pasa desapercibido las tensiones y el estrés al que se ven expuestos los miembros implicados en procesos de conflicto, siendo a menudo considerable este coste personal, las frecuentes distribuciones inadecuadas de los recursos que resultan como consecuencia directa del conflicto, el gasto de energía desplazado de los objetivos de la organización hacia aspectos no organizacionales, así como la distorsión de los mismos, el bloqueo de los flujos de comunicación o la reducción de la colaboración y de la cohesión dentro de la organización, estas son entre otras, las consecuencias disfuncionales que destacan diversos autores (Deutsch, 1973; Rahim, 1979; Peiró, 1984).

Por regla general, los mismos autores que trabajan sobre las consecuencias funcionales del conflicto, no olvidan la parte disfuncional de los mismos:

Deutsch, en su revisión (1973) realiza también una síntesis de las consecuencias disfuncionales del conflicto apuntando entre ellas las siguientes:

1. La comunicación se reduce y se hace más insegura. Los canales de comunicación no se usan o se utilizan, exclusivamente, para intimidar al otro.

2. Se estimula la idea de que la solución es una cuestión de fuerza, por ello ambas partes intentan aumentar a su favor la diferencia de poder.

3. Se forma una actitud hostil y sospechosa que incrementa la sensibilidad de las diferencias y disminuye la conciencia de las similitudes. Las normas de la relación interpersonal se vuelven inaplicables y cada cual se comporta con el otro de un modo que él mismo calificaría de ultrajante.

4. Como consecuencia de lo anterior se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones, tanto respecto del oponente como de uno mismo. Estas falsas percepciones son debidas, entre otras causas, a la necesidad de congruencia cognitiva, conformidad social, a la conformidad del grupo, a la intensificación del propio conflicto, etc. que induciendo estrés y tensión más allá de los niveles óptimos, dan lugar a:

- a) Reducción de las alternativas percibidas.
- b) Disminución de la perspectiva temporal de las acciones.
- c) Produce una polarización del pensamiento.
- d) Origina respuestas estereotipadas.
- e) Aumenta la susceptibilidad a producir o esperar rumores.
- f) Incrementa la actitud defensiva.
- g) Reduce los recursos intelectuales disponibles.

En su obra Deutsch clarifica que la aparente contradicción existente entre las consecuencias positivas y las negativas del conflicto (aumento frente a disminución de la comunicación, distorsión de la percepción de signo positivo o negativo, etc.) se debe, sobre todo, al modo de gestión que sufre el conflicto y a la solución final que se da al mismo.

Algunos autores, críticos con la obra de Deutsch, han afirmado que esta confusión se produce porque lo que él presenta como consecuencias del conflicto, son más bien causas del mismo. Esta afirmación podría ser cierta, al menos parcialmente, ya que un conflicto mal resuelto será, con gran probabilidad, origen de otro/s incluso de mayor intensidad, y así sucesivamente. Por ello afirmar que un fenómeno -por ejemplo deficiente comunicación- es causa de otro y no consecuencia, conllevaría partir de un hipotética situación "cero", que empíricamente es a todas luces irreal, ya que en cualquier situación en la que se encuentran implicados sujetos, éstos aportan a la misma un cúmulo de experiencias previas referidas al conflicto, algunos de las cuales han podido ser resueltas disfuncionalmente.

Frente a estos autores, críticos con la obra de Deutsch, otros como Rahim (1979) afirman que la aparente contradicción existente entre las consecuencias funcionales y disfuncionales del conflicto desaparece cuando se lleva a cabo una medida de la calidad o nivel del conflicto existente. Lo que parece estar bastante generalizado es el reconocimiento de que un cierto grado de conflicto es esencial para la productividad y el cambio (Walton, 1969; Robbins, 1974) mientras que el conflicto incontrolado suele tener efectos disfuncionales, por lo tanto, una excesiva cantidad de conflicto o una excesiva carencia del mismo es disfuncional para la efectividad de la organización.

Es pues necesario mantener una moderada cantidad de conflicto, ya que, aparentemente la relación existente entre la cantidad de conflicto en una organización y su efectividad tienen, aproximadamente, una relación en forma de U invertida, por lo cual, uno de los principales objetivos será mantener un moderado nivel de conflicto, si es que tratamos de obtener un óptimo nivel de efectividad organizacional (Rahim, 1979). Estamos, pues, erradicando la errónea idea de que todo conflicto en la organización debe ser neutralizado o eliminado desde su raíz, a fin de salvaguardar la integridad de la organización.

En cualquier caso, lo que si es hoy indiscutible es que del conflicto derivan una serie de consecuencias, que pueden ser a su vez causas de otros conflictos, de carácter negativo o disfuncional para la organización, pero que a su vez conviven con otras consecuencias de carácter positivo o funcional. Por ello no es aconsejable la erradicación total del conflicto en la organización de modo general, si no que más bien se refuerza nuestra idea de la necesidad de realizar una intervención en la organización, no ya para erradicar el conflicto en la misma, sino para paliar sus consecuencias disfuncionales.

Parece pues más positivo que la erradicación total del conflicto en la organización, un "management" del mismo, orientado a conservar los efectos positivos del conflicto a la vez que a mitigar los efectos disfuncionales y por tanto nocivos y costosos para la organización.

6. CAUSAS DEL CONFLICTO.

6.1. CAUSAS PERSONALES Y CAUSAS ESTRUCTURALES.

No sería coherente hacer una revisión teórica sobre el tema del conflicto sin reservar un apartado a las causas del conflicto, uno de los tópicos que en este área han echo correr más ríos de tinta.

Las causas del conflicto son muchas y variadas, podríamos decir que la corriente psicológica de cada uno de los autores que han escrito, ha quedado plasmada en las causas a las que han atribuido el mismo.

Nosotros, para intentar sistematizar la exposición, hemos clasificado las causas del conflicto, propuestas por los distintos autores, en dos grandes categorías que no se centran en las corrientes psicológicas en las que se inscriben estos, sino en las causas concretas a las que cada uno atribuye el conflicto y que pueden, fácilmente, ser derivadas de las distintas definiciones que proponen.

Las dos grandes categorías que hemos utilizado son:

1) **Causas personales.** Entendiendo por estas, aquellas que tienen su origen en actitudes, sentimientos o comportamientos realizados, primordialmente, por un sujeto, como por ejemplo, atribuciones, evaluaciones, etc.

2) **Causas estructurales.** Son aquellas motivadas por la estructura o configuración de la organización en la que tiene lugar el conflicto, o del entorno que la circunda.

6.1.1. CAUSAS PERSONALES DEL CONFLICTO.

Este grupo de causas es muy amplio y heterogéneo, son muchos los autores que señalan al comportamiento humano, o alguna peculiaridad del mismo, como el principal causante del conflicto.

Es lógico que este tipo de causas hayan despertado gran interés entre los autores, puesto que, como ya dijimos, todo conflicto se da en interacción y para que ésta exista es imprescindible la presencia de dos o más sujetos, sin la actuación de los cuales la interacción no se produciría.

La saliencia de la presencia de la conducta humana en el conflicto es notable, y era de esperar que sólo por ello, acapara gran parte de las sospechas a la hora de descubrir a los culpables del conflicto.

Por otra parte, si bien es cierto que agentes externos a la conducta del sujeto pueden ser, al menos en su origen, los responsables del conflicto, estos autores opinan que, aun existiendo situaciones estructurales que propicien el conflicto, es sólo privilegio de la conducta humana que éste llegue a desarrollarse, ya que incluso en el caso de que estuvieran presentes todas las condiciones estructurales favorables para la aparición del conflicto, y el riesgo de éste fuera patente, sólo la voluntad humana es la que tendría la posibilidad real de desencadenarlo o por el contrario de evitarlo.

Son múltiples las causas personales que se han dado como responsables del conflicto. Mc Neil (1975), apunta a fenómenos muy estudiados en la psicología, como generadores del conflicto, entre los que destaca:

- 1 La percepción, que tintada siempre de subjetivismo, hace que la realidad sea vista de forma distinta o incluso antagónica por los distintos grupos o personas.
- 2 La memoria, que es selectiva con los recuerdos.
- 3 La constancia de una imagen, que da lugar a estereotipos.
- 4 La motivación, que guía la percepción y selecciona los recuerdos.
- 5 La agresión y hostilidad, que genera, en algunas personas, el encontrar obstáculos en la consecución de sus metas.
- 6 El desplazamiento, fenómeno por el que se libera la hostilidad hacia alguien no culpable.
- 7 La proyección, que no es sino un tipo de distorsión de la percepción.
- 8 La amenaza y ansiedad, que a veces son el desencadenante de la hostilidad.
- 9 La profecía autocumplida, esto es, de tanto ver al otro como enemigo, éste termina siéndolo.
- 10 La teoría del cambio de actitudes.

McNeil afirma que son estos fenómenos, comunes a todos los seres humanos, los causantes del conflicto.

Mc Neil no es el único autor que propone diversas causas como origen del conflicto, Chalvin y Eyssette (1985) señalan las siguientes causas psicológicas como origen del conflicto:

- A) La necesidad de emociones fuertes.

- B) La imagen no realista de la propia situación.
- C) Falsas creencias sobre las actitudes a adoptar.
- D) El desconocimiento de la situación real.
- E) Necesidad de huir de los problemas.
- F) Necesidad de soluciones estereotipadas y rutinarias.

La personalidad también ha sido estudiada como variable moduladora del conflicto. Para Bell y Blakeney (1977) existen personalidades más propensas que otras a generar conflicto.

Los comportamientos cognitivos han sido igualmente estudiados como potenciales generadores del conflicto. Los trabajos sobre las atribuciones que, sobre el comportamiento o las intenciones del oponente, realizan los litigantes, gozan de una gran tradición (Ferguson y Rule, 1983; Hewstone, 1983; Baron, 1985; Johnson y Rule, 1986). Estos estudios, tienen un largo apoyo experimental y destacan por su gran aplicación, ya que pueden dar cuenta, desde el origen de una pelea familiar hasta del desencadenamiento de una guerra mundial. En ellos se afirma, en líneas generales, que el origen del conflicto se encuentra en las atribuciones que realizamos a cerca del comportamiento de nuestro oponente. No sorprenderemos a nadie si afirmamos que la mayor parte de nuestros comportamientos están guiados por las atribuciones o significados que nosotros atribuimos al comportamiento de nuestros semejantes, pues bien, el conflicto no es una excepción a esta forma de comportarse.

Las atribuciones externas o internas que realizamos con respecto al comportamiento de nuestro oponente, estarán influyendo, directamente, en la conflictividad de la situación. Nuestra reacción será más violenta y por tanto existirá más probabilidad de que el conflicto se desencadene, en los

casos en los que atribuyamos los comportamientos amenazantes o desagradables de nuestros oponentes a causas personales, esto es, causas que se encuentren directamente bajo su dominio, mientras que habrá menos posibilidades de que se desencadene un conflicto, cuando atribuimos el comportamiento del otro, no tanto a circunstancias personales, como a causas estructurales, que escapan a su dominio y que de una u otra forma le obligan a comportarse tal y como lo ha hecho.

Las evaluaciones que hacemos de la conducta de los demás suele ser otro foco de conflicto. Un mismo hecho es juzgado o evaluado de muy diversas formas por dos sujetos distintos, dependiendo esta evaluación de un sinnúmero de causas.

Aunque en un principio las atribuciones y las evaluaciones como causantes del conflicto podrían parecer muy semejantes, existen diferencias. En esta segunda categoría, no se trata de juzgar cuál es la causa del comportamiento amenazante del contrincante, sino que se va más allá, se trata de evaluar si el comportamiento es en sí amenazante o, si por el contrario, no es interpretado como una provocación. No hay que olvidar que la mayoría de estas evaluaciones están directamente influidas por la comunicación, tanto a nivel verbal como no verbal, pero esto ya lo veremos más adelante.

Los juicios son también señalados como los principales causantes del conflicto, así como las distintas clasificaciones o categorías que utilizan las partes implicadas en el conflicto.

Otras conductas mucho más específicas, como la sinceridad o mejor dicho, la falta de ella (Anderson, 1969; Baron, 1988) han sido igualmente

señaladas como generadoras de conflicto. Aunque está muy relacionada con la categoría anterior, pues implica un proceso de evaluación de la conducta del otro, no se encamina a juzgar lo amenazante o no del comportamiento del contrincante, si no si éste es sincero en su actuación. Baron (1988) realizó varios experimentos para confirmar esta teoría, mostrando como los sujetos experimentales actúan conflictivamente cuando sospechan que el contrincante no era sincero al exponer las causas de su comportamiento (sus excusas eran falsas y actuaba así por motivos personales y no porque alguien le obligara a ello).

En un plano distinto se sitúa el trabajo de Boulding (1957) que afirma que el conflicto está principalmente generado por la creación de imágenes. El origen de esta idea hay que buscarlo en la Teoría del Icono que, a grandes rasgos, afirma que la conducta humana se guía por imágenes que se forman a través de nuestra intervención con el mundo (input, output, mensajes...) sometidas a una jerarquía de valores particular. Estas imágenes, y con ellas sus valores, son susceptibles de variación mediante la incorporación de nuevos mensajes, ocupando así la comunicación un puesto relevante en el establecimiento, desarrollo, trasmisión y modificación de las imágenes.

La aplicación de la teoría del icono al conflicto organizacional es sencilla, para que una organización funcione, los miembros de la misma han de compartir imágenes referidas a sus funciones, al objeto de la organización, a su política etc... Cuando estas imágenes son vagas e imprecisas es cuando puede aparecer el conflicto organizacional, que en algunos casos puede llegar a ser disfuncional.

Otras causa personal del conflicto, también muy estudiada, son la frustración en la obtención de las metas (Hewstone y Gile, 1984), la

utilización de los estereotipos (Robbins,1974; Thomas, 1976), o las actitudes hacia la propia organización (Musser, 1982). La frustración suele ir acompañada de agresividad y ésta facilita la aparición del conflicto. La utilización de estereotipos dificulta el que las partes cambien de opinión o puedan ponerse en el lugar del otro y finalmente, una actitud poco positiva hacia la organización en la que se trabaja, convierte a este trabajador en una persona excesivamente susceptible y con una predisposición hacia el conflicto mucho mayor que la de sus compañeros.

Estas son en líneas generales las causas personales que con mayor frecuencia son señaladas por los autores como generadores principales de conflicto.

6.1.2. CAUSAS ESTRUCTURALES DEL CONFLICTO.

Como ya dijimos anteriormente, pertenecen a esta categoría todas aquellas causas del conflicto organizacional que tienen su origen en la propia configuración de la organización o en restricciones o peculiaridades del ambiente o de la situación.

Han sido varios los autores que estudiaron estas fuentes de conflicto (Downs, 1967; Rahim, 1979; Kabanoff, 1985; Dale, 1986). Dentro de esas causas estructurales destacan por su importancia los trabajos que señalan al diseño de la organización como principal generador de conflicto. El estudio del diseño de la organización, así como su repercusión en el funcionamiento de la organización, no es nuevo sino que goza de gran tradición en la psicología organizacional (Corwin, 1969; Child, 1972; Rahim, 1979).

Como característica general de este tipo de investigaciones cabe destacar la falta de concordancia de los estudios que buscan relaciones entre el diseño de la organización y sus distintas consecuencias y las manifestaciones organizacionales, lo cual viene a ilustrar la dificultad de obtener datos plenamente comparables. Esto ha hecho afirmar, a más de un autor, que en las organizaciones cada situación es verdaderamente singular, ya que entran en interacción, constantemente, un gran número de variables de distinta intensidad y de forma diferente y por ello resulta casi imposible poder atender a todas ellas.

El diseño de la organización ha sido vinculado al tema del conflicto por autores que como Corwin (1969), o Child (1972) afirman que muy probablemente el conflicto está determinado por el propio diseño de la organización. Por ello, desde fines de los años 60, han venido realizando estudios exploratorios en búsqueda de algún tipo de relación entre el grado y tipo de conflicto existente en el seno de una organización y ciertas características estructurales de la misma.

Algunos de los resultados más relevantes obtenidos en estas investigaciones indican que existe una relación positiva y lineal, entre el conflicto y el tamaño de la organización, esto es, a mayor tamaño, mayor nivel de conflicto. Downs (1967) afirma que una organización de gran tamaño dificulta la supervisión de las actividades y esto, a su vez, hace que la carencia de información lleve a los miembros de la organización a comportarse de forma contraria a los objetivos de la misma.

Boulding (1957), desde su concepción de la organización como sistema abierto y dinámico, afirma también que, a medida que crece la organización, crecen, con ella, las posibilidades de conflicto, tanto dentro de la

organización, (por problemas de coordinación, comunicación...), como entre distintas organizaciones, (competencia generada por la expansión dentro de un mismo entorno de recursos limitados).

La misma relación lineal y positiva puede encontrarse en variables tales como, diferenciación organizacional, proporción de personal altamente especializado, número de niveles jerárquicos, grado de formalización y estandarización (Corwin, 1969).

En todas estas variables es la propia estructura de la organización la que está estimulando el conflicto, como es también el caso de las organizaciones constituidas como secciones separadas pero interdependientes, que propician la competición por el control de los recursos y las áreas de responsabilidad, poder y autonomía dentro de la propia organización (Kipnis, 1972), añadiéndose a éstas, otras fuentes de conflicto adicional, provenientes de los procesos necesarios para coordinar las distintas acciones que suelen traer consigo el sacrificio de las metas individuales. Esta pérdida de individualidad puede a su vez alienar a las personas, surgiendo así un foco de conflicto adicional.

Sin embargo, otro grupo de autores, afirma que variables estructurales, como el grado de centralización de las organizaciones, parecen no guardar una relación tan directa con el conflicto organizacional como se pensaba (Child, 1972).

Otras variables estructurales que si tienen incidencia en la aparición del conflicto, son por ejemplo, la interdependencia entre las tareas. White (1961) afirma que el conflicto se produce, a menudo, en la organización cuando la interdependencia existente entre las distintas tareas que se

realizan en una misma organización, no está bien dirigida, entonces, descende la autonomía de los departamentos, a la vez que aumenta la hostilidad entre los mismos. En esta línea, March y Simon, (1958) y Croizier, (1964) sugieren que las interdependencias complejas generan incertidumbre y ésta es la mayor fuente de conflicto.

Otra causa frecuente de conflicto es la dependencia de recursos que son escasos. Walton y Dutton (1969) afirman que los subsistemas de una organización, a menudo, dependen de recursos comunes, tanto materiales como no materiales, para alcanzar sus metas respectivas. Cuando mayor es la dependencia percibida de esos recursos, mayor será la probabilidad de que surjan conflictos entre ellos.

Existen otras variables estructurales, que hacen más referencia al funcionamiento interno de la organización que a su estructura física y que tienen, igualmente, una relación directa con el conflicto. Este es el caso de variables tales como reglas, procedimientos, autoridad, poder, influencias, mecanismos de integración, obligaciones etc. que pueden ser el origen de un gran grupo de conflictos en el seno de la organización.

En esta línea, se sitúan los trabajos que afirman que, el conflicto está directamente generado por la distribución de poder (Emerson, 1962; Raven y Kruglanski, 1970). El conflicto es interpretado como una pugna por influir, o lo que es lo mismo, pugna por causar un cambio en el comportamiento del otro, incluyendo actitudes y opiniones. El conflicto puede aparecer cuando existen incongruencias en la organización respecto a la distribución de influencias potenciales, entendiendo como tales el grado con el que una persona tiene potencial para ejercer esa influencia. El conflicto se da cuando no queda claro quién debe influir sobre quién (Dale, 1988). Así, el conflicto

sería el resultado de expectativas incompatibles entre las personas a cerca de sus influencia relativa.

Muy cercano a esta categoría, se situaría el conflicto creado por los roles poco definidos, los estatus inconsistentes, o los liderazgos mal consolidados por la organización (Coser y Harary, 1962; Stryker y Macke, 1978).

Brewer, (1979) y Reichers, (1986) atribuyen el origen del conflicto a las obligaciones o compromisos de la organización que, a veces, son contradictorio entre sí. Algunos compromisos son opuestos al interés general de la organización y en otras ocasiones, una misma persona se ve obligada a cumplir dos o más obligaciones o funciones contradictorias entre sí, apareciendo, de esta manera, un conflicto a nivel intrapersonal. Para medir la congruencia de las obligaciones que impone la organización, Howday, et al. (1979) crearon el cuestionario organizacional Commitment Questionarie (OCQ) cuyo objetivo era medir las incongruencias existentes entre obligaciones que debe realizar un mismo trabajador, que se convertirán, sin duda alguna, en potenciales generadores de conflicto en la misma.

Frente a estos autores, existe otro grupo cuyos trabajos apuntan a causas más generales que no por ello tienen menor incidencia en el tema que nos ocupa. Entre estos se encuentran los que afirman que los principales generadores de conflicto en el seno de la organización son las variables del ambiente social y organizacional. Algunos autores como Edwars (1983) y Brown (1981) incluyen en este grupo variables sociales, políticas y económicas. Si postulamos que la organización es un sistema abierto (Pondy, 1967) que se comunica con el mundo que lo circunda, no es muy difícil deducir que todo lo que en el exterior ocurra, tendrá un reflejo en el interior,

de esta forma un conflicto social, tendrá su correspondiente resonancia en el interior de la organización, estableciéndose así, altos índices de correlación entre la repercusión que los eventos sociales conflictivos tienen en la sociedad y en la organización.

Por otra parte, la propia turbulencia inherente a la organización es generadora de conflicto. Momentos de cambio de poder en la cúpula de la organización, cambios de política o de imagen suelen correlacionarse con un aumento significativo en el nivel de conflictividad de la organización (Brown y Brown, 1983).

También el propio cambio puede ser causa de conflicto organizacional. Es conocido que, hoy más que nunca, la organización debe desenvolverse y desarrollarse en un ambiente cuya característica principal es el constante cambio motivado, principalmente, por el avance tecnológico. El éxito de la mayoría de las organizaciones reside, en gran medida, en su capacidad de adaptación a las nuevas situaciones. Sin embargo, son varios los autores que han constatado que el conflicto organizacional puede también ser el resultado de los cambios de la organización tendentes a la adaptación. El conflicto puede así asociarse con el ajuste interno necesario para acoplarse al avance y cambio tecnológico (Katz y Kahn 1966).

Otras causas más puntuales han sido también señaladas como principales responsables de los conflictos en las organizaciones. Clegg (1989) sugiere que los altos índices de conflictividad de algunos sectores, pueden deberse, primordialmente, a los sistemas fluctuantes de recompensas y a la existencia de una negociación fragmentada en exceso, mientras que Brett y Goldberg (1979) afirman que los conflictos se deben a una excesiva

centralización en la toma de decisiones o a errores en la resolución de los problemas.

6.2. LA COMUNICACION COMO CAUSA DE CONFLICTO.

La revisión que hemos realizado sobre las causas del conflicto, ha dejado constancia de su gran diversidad. No obstante, pensamos que toda esta diversidad puede reducirse a una sola causa, originaria, en mayor o menor medida, de todas las demás: la comunicación.

Ya hemos visto que varios son los factores que modulan e intervienen en la aparición del conflicto dentro de la organización: la motivación, el diseño del propio puesto de trabajo, la escasez de recursos, el estilo del liderazgo, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones... Pero, no cabe duda, de que en el transcurso de todos estos problemas están los procesos de comunicación como llave que regula la calidad del clima organizacional. Para mantener este clima, es necesario mantener las relaciones interpersonales, las cuales a su vez, se asientan en la comunicación existente entre los sujetos que integran la organización.

No obstante, en las organizaciones actuales, es más frecuente de lo deseable que la comunicación constituya el elemento detonante y antecedente del conflicto, en vez de contribuir a su resolución; así, tanto el mensaje que emite un sujeto, como la retroalimentación que le llega a éste, sufre fenómenos de distorsión que dan lugar a situaciones conflictivas (Gil Monte, 1990). Las barreras a las que se ve expuesta la comunicación, tanto físicas como temporales, la dependencia entre las partes, la asociación de éstas, las regulaciones comportamentales, los conflictos previos no

resueltos, son algunos de los factores que impiden la óptima comunicación entre los individuos, lo cual constituye sin duda el embrión del conflicto.

Son numerosos los autores que reconocen la doble función de la comunicación respecto del conflicto, ya que esta puede causar el conflicto y puede afectar, también, al modo en que éste es resuelto (Hocker y Wilmon, 1985).

Las causas más frecuentes del conflicto, entre aquellas que apuntan a la comunicación como principal responsable del mismo, son las disfunciones en el tipo de símbolos utilizados, los patrones de comunicación (Putnan y Jones, 1982) y la mala interpretación de las claves de la comunicación (Wilson y Nisbett, 1978).

Por otra parte, los Mass Media, como generadores de conflicto, y los mecanismos que el hombre crea para defenderse de ellos, han sido temas que han gozado igualmente de gran tradición en la psicología social. No podemos olvidar los trabajos sobre el conflicto inducidos por los seriales de TV (Greenberg, 1969; Comstock, et al., 1978) el conflicto generado por las revistas (Cark y Bankenburg, 1972) el surgido a partir de los libros (Hansking, 1969) y el conflicto suscitado por los periodicos (Cony, 1953; Cark y Bankenburg, 1972) u otros trabajos como la disonancia cognitiva (Festinger, 1957), la distorsión de mensajes para evitar el conflicto (Koblinsky, et al., 1978; Goff, et al., 1980; Drabmon et al., 1981; Durkin, 1984; Esentouk, 1984). No hay que olvidar que, en última instancia, la base de los Mas Media es la comunicación. En cualquier caso, nos vamos a centrar, específicamente, en la comunicación como generadora de conflicto, independientemente de su vehículo de expresión.

Han sido varios los estudios que tratan de encontrar las variables que interactúan con la comunicación en el conflicto organizacional. Estas variables han sido agrupadas en cuatro categorías:

1. Atributos del actor: predisposiciones, necesidades, personalidad, rasgos, creencias, actitudes, habilidades, y estilos cognitivos.
2. Aspectos del conflicto: especificidad, aspectos sustantivos del conflicto, emergencia del conflicto.
3. Las relaciones interpersonales: confianza, poder, objetivo del conflicto, interdependencia entre comunicadores.
4. Factores contextuales: clima organizacional, precedentes o historia pasada, normas organizacionales, estandars de producción, complejidad de la organización, factores de márketing, constricciones de la política legal.

Todas estas variables estan presentes en el conflicto organizacional pero su importancia varía a través de las distintos niveles del conflicto. La relación entre la comunicación y cada una de esas variables es bidireccional, a veces éstas influyen la comunicación y en otras ocasiones es la propia comunicación la que modela una o más de estas variables.

En el estudio del rol de la comunicación en el conflicto interpersonal, la perspectiva dominante es la psicológica. Para estudiar los estilos de comunicación y de conflicto se han creado instrumentos, siguiendo la tradición psicológica. Con ellos se medía la orientación al conflicto o las estrategias típicas usadas en el conflicto por las distintas partes implicadas (Blake y Mouton, 1964; Lawrance y Lorsch, 1967; Hall, 1969; Thomas y Kilman, 1974; Renwick, 1975; Putnam y Wilson, 1982; Ross y DeWine, 1982; Rahin, 1983 y Riggs, 1983).

También se ha intentado medir las motivaciones internas hacia el conflicto, (Lawrance y Lorsch, 1967), el uso de mensajes verbales que desencadenan el conflicto o tipificaciones de estilos de conflicto (Putnam Y Wilson, 1982; Ross y DeWine, 1982). Pero los instrumentos utilizados en estos trabajos diferían mucho en la fiabilidad, validez y deseabilidad social.

Algunos estudios sobre estilos de conflicto, señalan la deficiente comunicación entre superior y subordinado como la mayor fuente de conflicto, combinando así la perspectiva mecanicista con la psicológica (Renwick 1975; Phillips y Cheston 1979), la comunicación se convierte de esta forma en un canal para transmitir información y el conflicto es visto como una ruptura en la fidelidad del mensaje.

Otros trabajos estudian los estilos de afrontamiento de conflicto del superior y del subordinado, centrándose en la secuencia del comportamiento conflictivo a través del tiempo, combinando así, la perspectiva psicológica con la perspectiva de los sistemas de interacción (Cosier y Ruble, 1981; Ruble y Cosier, 1982; Goering et al., 1986).

En la mayoría de estos estudios, los estilos de comunicación y conflicto son estudiados como si residieran en los filtros conceptuales de los disputantes. Ambos son medidos a través de escalas psicológicas para determinar la aproximación al conflicto más habitual o dominante en cada persona.

En estos estudios, el conflicto es concebido como un mal entendido, que no implica necesariamente metas o valores incompatibles. Con esta definición del conflicto, la comunicación queda reducida a una fuente de

desacuerdo, en vez de ser tratada como una dimensión fundamental, que permite que el conflicto se desarrolle y se controle, o se reduce a un indicador de la predisposición del individuo, en lugar de estudiarse los patrones de mensajes que producen el conflicto.

Además la comunicación y el conflicto son categorizados como fenómenos estáticos, en vez de como procesos dinámicos y se centran en la percepción de una persona, en lugar de hacerlo sobre la serie de acciones que hacen de la comunicación un producto resultado de la interacción de dos partes.

Finalmente, el concepto de estilo de conflicto está mal definido, en la mayoría de estos trabajos, esto genera graves problemas a la hora de medirlo y lo que es más importante, al reducir la comunicación a malos entendidos o ambigüedades se sobresimplifica el rol la interacción en las situaciones de conflicto.

La perspectiva simbólico interpretativa, tiene una visión más completa del papel de la comunicación en el conflicto. En ella se entiende por distorsión de la comunicación al proceso de transformación que sufren los mensajes de como han sido transmitidos a como han sido recibidos (Capbell, 1958). Esta falta de concordancia entre el mensaje emitido y el recibido, origina gran parte de los conflictos existente en el contexto organizacional.

La comunicación sufre estas distorsiones por distintas causas, pero los resultados principales son los mismos: una reducción de la frecuencia de la comunicación y una distorsión de los mensajes (Fulk y Mani 1986).

Como ya vimos, la comunicación en la organización tiene dos sentidos, vertical y horizontal. El sentido vertical a su vez posee dos direcciones, ascendente y descendente. De diversos estudios (Mellinger, 1956; O'Reilly y Roberts, 1974; Jablin, 1979; Komsky y Krivomos, 1980) se deduce que los factores que distorsionan la comunicación ascendente, son distintos de los factores que distorsionan la comunicación descendente. Es obvio que, la comunicación se da en diadas, si el superior percibe que la comunicación de sus subordinados está siendo distorsionada conscientemente por ellos, esto influirá en su propia comunicación, creándose así un círculo vicioso difícil de romper.

En este sentido, O'Reilly y Roberts (1974) identifica distintos tipos de modificaciones que se pueden dar en la transmisión de mensajes ascendentes: gatekeeping (no pasa toda la información), summarization (cambios de énfasis hechos en distintas partes del mensaje), withholding (no pasar información relevante o útil) y finalmente, distorsiones generales (cambio activo de la naturaleza de la información que se va a transmitir). Con respecto a estas distorsiones, en la comunicación ascendente, la revisión de la literatura, llevada a cabo por Jablin (1979) y que partía del trabajo de Mellinger (1956), ofreció cuatro normas importantes para tener en cuenta a la hora de detectar estas disfunciones:

1. El poder del superior. Las personas situadas en un nivel muy inferior en la jerarquía, no transmiten información ascendente que les pueda perjudicar.
2. Influencia del superior. Los subordinados pasan información más favorable, a los jefes que tienen más influencia.
3. Confianza del subordinado en su superior. Se transmite más información distorsionada cuando no se confía en el jefe. Por otra parte,

los trabajos de Komsky y Krivonos (1980) y O'Relly y Robert (1974) han demostrado que en situaciones en donde hay mucha confianza, la transmisión de la información es más exacta.

4. Aspiraciones de ascenso del subordinado. No se transmite ninguna información que se considere que puede perjudicar en el desarrollo de su carrera profesional.

A partir de estos estudios Fulk y Mani (1986), siguiendo la tradición ya iniciada por Kahn et. al. (1964), realizaron su trabajo introduciendo como variable de estudio el estrés de rol. Estos autores afirmaban que las consecuencias del estrés de rol producen el mismo resultado disfuncional en la comunicación, que los cuatro puntos detectados en la revisión de la literatura llevada a cabo por Jablin: descenso de la frecuencia de la comunicación y distorsiones en los mensaje. Para estudiar estas distorsiones, Fulk y Mani utilizaron cuestionarios. En ellos se atendía a los tipos de distorsiones que se producen tanto en la comunicación ascendente como en la descendente, prestando también atención al tiempo y frecuencia que se emplea en la comunicación. Las conclusiones que obtuvieron fueron las siguientes:

Las distorsiones en la comunicación ascendente correlacionan positivamente con:

- 1- Percepción del poder del superior.
- 2- Influencia del superior en la organización.
- 3- Aspiraciones del subordinado por ascender.
- 4- Estrés de rol.

Por su parte, las distorsiones en la comunicación ascendente correlacionan negativamente con la confianza del subordinado en el superior.

Siendo sus conclusiones muy semejantes a las obtenidas por los otros autores antes nombrados.

No obstante, los trabajos que relacionaban el estrés de rol con la comunicación no han sido muy frecuentes y las conclusiones no van mucho más allá de afirmar que los sujetos se comunican menos si están afectados por el estrés de rol y se producen, además, modificaciones en los mensajes que se transmiten.

Otros trabajos se centraban en la satisfacción con la comunicación que tienen los miembros de la organización, pues se postula que la falta de satisfacción con la comunicación puede ser causa generadora de conflicto. Sin embargo, y apesar de la atención que la satisfacción ha recabado de los investigadores, solo recientemente ha sido relacionada con la comunicación (Daly et al., 1977), surgiendo, a partir de los años 70, un gran interés por las interacciones de estos dos tópicos y sus repercusiones en el origen de la conflictividad laboral (Schuler y Blank, 1976; Muchinsky, 1977; Pincus, 1986), creándose, incluso, medidas específicas para evaluar la satisfacción con la comunicación en el contexto organizacional (Dawns, 1979).

7. LA RESOLUCION DEL CONFLICTO.

7.1. DIVERSOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DEL CONFLICTO

Es evidente que no todas las personas nos enfrentamos a los conflictos de la misma manera y ni siquiera una misma persona tiene por qué enfrentarse a dos problemas distintos de igual forma. Variables de identidad, como el sexo (Reis y Jackson, 1981, Thomas, 1976) o la edad, variables personales, variables situacionales y la historia previa de aprendizaje influirán, directamente, en esta manera o estilo de enfrentarse al conflicto. Entendemos por estilos de enfrentamiento al conflicto, el modo característico o la forma habitual en que una persona intenta solucionarlo. Blake y Mouton (1964) hablan de cinco estilos principales de afrontamiento del conflicto:

1. **Colaborando.** En este tipo de enfrentamientos se busca una solución integrativa para las dos partes y se afronta el conflicto directamente.
2. **Competición.** Se utilizan posiciones de poder, asertividad, dominancia verbal y perseverancia.
3. **Acomodación.** Se trivializa el conflicto, se palian las diferencias, se reduce el desacuerdo.
4. **Evitación.** Se desaparece de la escena físicamente o psicológicamente, se falla en el control.
5. **Compromiso.** Se busca una solución intermedia, se reduce la diferencia.

Este sencillo esquema, años después, fue reformado y enriquecido, por Thomas (1976). El afirmó que distintas variables influyen directamente en la elección de un estilo de enfrentamiento u otro. Estas variables podrían ser agrupadas en cuatro categorías:

1. Posición organizacional.
2. Características del conflicto.
3. Atributos del actor.
4. Variables del contexto.

1. **Posición organizacional.** La posición jerárquica que se ocupa en la organización, así como la interdependencia existente respecto de las percepciones, atribuciones y comportamientos, son las variables que influyen más directamente en los estilos de afrontamiento del conflicto que se escoge para la resolución de los conflictos que surgen en el lugar de trabajo.

El conflicto varía en frecuencia, aceptación y estilo a través de los niveles jerárquicos de la organización: cuanto más alta es la posición más frecuente es la aparición del conflicto y más probable es que se exteriorice el desacuerdo (Evan, 1965).

El conflicto es también vivido de forma más favorable en las posiciones más altas. Esas diferencias en la frecuencia y las actitudes hacia el conflicto sugieren que los roles jerárquicos influyen en el uso de estrategias de comunicación y estilos de conflicto.

También existen diferencias de estrategias de conflicto en los distintos niveles. Los superiores se enfrentan al problema, mientras que los inferiores, con mayor frecuencia, prefieren evitarlo (London y Howat, 1978) o adoptar un compromiso (Renwick, 1975). Sin embargo, otras investigaciones (Burke, 1970) parecen indicar que todas las personas

prefieren afrontar el conflicto, independientemente de la posición organizacional que ocupan.

A través de los distintos niveles jerárquicos también cambia el objetivo de los conflictos. Los mandos medios suelen ser protagonistas de desacuerdos con sus superiores, mientras que los superiores suelen tener conflictos con sus subordinados, con el vicepresidente o con sus propios compañeros (Thomas y Schmidt, 1976).

Por otra parte, los estudios que pretendían buscar el estilo de conflicto dominante, en función del foco de conflicto, han resultado inconsistentes. Putnam y Wilson (1982) afirman que los superiores, al enfrentarse a los subordinados, adoptan estilos de fuerza o competición, mientras que con los superiores, utilizan, con mayor frecuencia, la acomodación, y finalmente con sus compañeros, el compromiso es la táctica de afrontamiento más utilizada. Rahim (1983, 1986), utilizando otro instrumento de medición, encontró que los superiores utilizan la competición con los subordinados, la acomodación con los superiores y el compromiso con sus compañeros.

Los superiores y subordinados también difieren en la efectividad, deseabilidad y satisfacción conseguida con la utilización de los diferentes estilos de conflicto. En los subordinados, la confrontación es la estrategia más efectiva y más satisfactoria (Burke, 1970; Lawrence y Lorsch, 1967; Renwick, 1975). Para los superiores, la confrontación sólo parece ser efectiva en las situaciones que provienen de dificultades en la comunicación, bajos conflictos de intereses o problemas negociables (Phillips y Cheston, 1979; Thomas, 1982).

La estrategia de competición, es descrita por los subordinados como la menos deseable (Burke, 1970) pero es, sin embargo, la estrategia más efectiva en situaciones de conflicto caracterizadas por metas incompatibles, fracasos anteriores para alcanzar un acuerdo, o confirmación organizacional de una solución particular (Robbins, 1979).

Con respecto al compromiso y la acomodación, los subordinados afirman que son deseables, sin embargo, los jefes ven frecuentemente en esta estrategia un impedimento para alcanzar las metas y el nivel de productividad deseado (Lawrence y Lorch, 1967).

La evitación es contemplada, tanto por los superiores como por sus subordinados, como la menos deseable de los cinco estilos de resolución del conflicto (Burke, 1970; Renwick, 1975).

La interdependencia, particularmente la relacionada con la congruencia perceptual, la atribución y la reciprocidad en el comportamiento actual, también tiene un gran impacto en la elección del estilo de afrontamiento del conflicto. El Test de Congruencia en la Percepción del Estilo Cognitivo revela que cuando el superior y el subordinado concuerdan en la percepción del estilo cognitivo del otro, el subordinado está más satisfecho con su trabajo que cuando los dos individuos difieren en su percepción del estilo cognitivo (Howat y London, 1980). Cuando los miembros de la organización utilizan la evitación, la competición o la confrontación, tienden a percibir que la otra parte utiliza las mismas estrategias, (Thomas y Walton, 1971).

Sobre las atribuciones que cada parte hacen de las causas del conflicto, se sabe que, superior y subordinado típicamente hacen atribuciones

incongruentes: las intenciones competitivas se atribuyen a la otra parte y la solución del problema y el compromiso se atribuye a uno mismo (Thomas y Pondy, 1977).

La reciprocidad en el comportamiento es la última variable relacionada con la interdependencia entre los participantes. La elección de la táctica de conflicto que se va a utilizar, está relacionada con la que escoge el oponente. Si una de las partes utiliza la fuerza, la confrontación, la acomodación o el compromiso, el adversario se verá inclinado a afrontar el conflicto con el mismo tipo de táctica (Cosier y Ruble, 1981; Ruble y Cosier, 1982). Pero en el caso de que una parte utilizara la evitación, el contrario respondería, casi automáticamente, con la fuerza. No obstante, autores como Goering et al. (1986) afirman que lo que determina el estilo de conflicto, no es tanto la táctica utilizada por el oponente, como los mensajes que este envía. La interpretación de estos mensajes es lo que condiciona la respuesta ante la conducta del otro.

2. Características del propio conflicto. Esta variable también se encuentra muy relacionada con el tipo de estilo de afrontamiento que se va a elegir para enfrentarse al conflicto. Los trabajos se han centrado en cuatro puntos: la fuente, el tópico, la frecuencia y la importancia de la disputa. Así por ejemplo, en los conflictos causados por problemas de poder o valores incompatibles se utilizan estrategias de fuerza, mientras que si la causa del conflicto es la escasez de recursos, las diferencias de personalidad, los desacuerdos en actitudes o las opiniones, se eligen con mayor frecuencia tácticas de compromiso y acomodación (Phillips y Cheston, 1979; Renwick, 1975). Cuando la causa del conflicto es un malentendido, significados ambiguos o discrepancias en la asignación de recompensas, se suele utilizar aproximaciones a la solución de problemas.

La frecuencia y la saliencia del conflicto también influyen en la estrategia escogida. Cuando el conflicto es importante y el acuerdo es probable, es raro que se utilicen tácticas de confrontación. Las tácticas de fuerza se utilizan en las situaciones de gran importancia, baja probabilidad de acuerdo y alta frecuencia (Blake y Mouton, 1964; Rhaim y Bonoma, 1979).

3. Atributos del actor. Las variables relativas a las partes implicadas en el conflicto también tienen una cierta incidencia en la elección del estilo de afrontamiento, aunque no tan elevada como la mostrada por las variables anteriores. Así la personalidad (Kilman y Thomas, 1977), la agresión (Bell y Blakeney 1977), la introversión-extroversión (Kilman y Thomas, 1975), la necesidad de logro y la necesidad de control, explican sólo un nueve por cien del total de la varianza en la elección de la estrategia de conflicto.

Los estudios sobre las diferencias de sexo como predictor del estilo de afrontamiento del conflicto que va a ser elegido, son igualmente contradictorios; algunos estudios parecen indicar que los varones utilizan más a menudo estilos de fuerza, mientras que las mujeres utilizan con mayor frecuencia estrategias de compromiso (Jamieson y Thomas, 1974). No obstante, en otros trabajos no se aprecian éstas diferencias en función del sexo.

4. Variables de contexto. Estas son las variables menos predictoras con respecto a la elección del estilo de afrontamiento. Se ha estudiado el compromiso con la organización, los estilos de liderazgo, el clima, los canales de comunicación existentes, pero ninguna de estas variables ha resultado realmente importante a la hora de predecir la estrategia de resolución del conflicto que iba a ser utilizada. De destacar son, sin embargo, los trabajos que

atribuyen a la cultura del contexto en el que se inscriben los sujetos, un papel relevante en la elección de estilos de afrontamiento del conflicto, ejemplo de esto son los trabajos llevados a cabo por Drukmat et al. (1976); Hofstede, (1980) y Kirkbride et al. (1991).

Finalmente, sólo nos restaría decir que todos estos autores coinciden en afirmar que los estilos de afrontamiento son muy importantes para la organización, ya que, el que las consecuencias del conflicto sean funcionales o disfuncionales, no sólo dependerá de que exista un moderado nivel de conflictividad. El adecuado funcionamiento de la organización tiene una relación directa con la correcta elección del estilo de afrontamiento del conflicto (Rahim y Bonoma, 1979), ya que incluso un moderado nivel de conflictividad, si no es tratado con el estilo de afrontamiento adecuado, puede llegar a resultar altamente disfuncional para la organización.

7.2. METODOS ESTRUCTURALES Y PERSONALES PARA LA REDUCCION DEL CONFLICTO

Con anterioridad vimos cuales son las causas del conflicto, propuestas por los distintos autores, ahora trataremos de recopilar las fuentes o técnicas que sugieren para reducir el conflicto, abriendo así una vía hacia la intervención en las organizaciones que presenten altos índices de conflicto disfuncional.

Boulding (1957), afirma que la forma de resolución del conflicto más efectiva es, sin duda, la evitación del conflicto, de esta forma es posible llegar a conseguir lo que en términos económicos se conoce como "mercado perfectamente competitivo" (a perfectly competitive market), en el que no existe conflicto alguno porque:

"si algo se desequilibra es inmediatamente, neutralizado por el movimiento de otro comprador o vendedor" P. 131

De esta forma, sólo cuando el mercado se vuelve imperfecto, es cuando el conflicto se convierte en importante y ésto es aplicable al mundo de la organización, a la relación familiar o a la relación interna.

Conseguir pues la evitación de todo conflicto es, según Boulding, la mejor forma de resolverlo. Afortunadamente, no todos los autores están de acuerdo con esta afirmación. Conforme ha ido pasando el tiempo, los autores han dedicado sus esfuerzos a la búsqueda de soluciones alternativas ya que la eliminación del conflicto, no siempre resulta ni posible, ni deseable. Son varios los autores que piensan que la clave está en saber controlar (management) el conflicto, algunos son incluso más explícitos, y hablan de controlar la cantidad de conflicto (Rahim, 1979).

Pero antes incluso de comenzar a pensar en las formas de reducir el conflicto es imprescindible contar con unos instrumentos que nos ayuden a medirlo en sus diferentes niveles ya que esto es necesario tanto para saber si nuestra intervención ha sido efectiva como para evitar que con la misma reduzcamos en exceso el nivel de conflicto en la organización y nos encontremos de nuevo con una disfunción en la misma, esta vez por defecto. Por ello han sido varios los autores (Corwin, 1969; Walton, et al., 1969) que han dedicado sus esfuerzos a construir índices para medir la tensión de las disputas, o la falta de confianza existente en las empresas. No obstante, a pesar de que muchos autores dedicaran sus trabajos a la búsqueda de métodos útiles para la reducción del conflicto, así como para el control de sus

consecuencias disfuncionales, Rahim y Bonoma (1979) afirman que todavía no hemos dado con el indicador definitivo.

A menudo, la resolución o reducción del conflicto que cada autor propone se corresponde con las causas del conflicto por él apuntadas. Así al conflicto de origen personal le corresponde una intervención psicológica, al conflicto de origen estructural le corresponde una intervención estructural y al causado por la comunicación, una intervención en la propia comunicación.

Los principales métodos de reducción del conflicto, que darán lugar a distintas intervenciones, podrían ser clasificados en dos grandes grupos: métodos estructurales y métodos personales de resolución de conflictos.

7.2.1. METODOS ESTRUCTURALES DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.

7.2.1.1. DISEÑO ORGANIZACIONAL.

La intervención estructural, como método para reducir el conflicto, ha sido defendida por numerosos autores, (Morse y Lorsch, 1970; Locke y Schweiger, 1979; Lawler, 1986) como numerosas son también las tácticas de intervención propuestas. Todas ellas tienden, en mayor o menor medida y de forma más radical o más moderada, al cambio apropiado en el propio diseño de la organización. Este diseño, vendrá en parte condicionado por la naturaleza de las tareas, la tecnología, las tendencias motivacionales de la organización, los miembros de los subsistemas etc. Por ello, son numerosos los autores que coinciden en señalar en que no existe un diseño ideal para todas las organizaciones, si no que este ha de ser adaptado y elegido para cada uno de

los casos (Lawrence y Lorch, 1967; Perrow, 1967; Rice, 1963; Woodward, 1965; Morse y Lorsch 1970).

7.2.1.2. REGLAS Y PROCEDIMIENTOS.

Locke y Schweiger, (1979), Lawler, (1986) y Cotton, et al.(1988), interesados también en la reducción del conflicto mediante una intervención estructural, se preocupan, más que de intervenir directamente sobre el diseño estructural, en intervenir sobre las reglas y procedimientos de la organización cuyo cambio puede también reducir el conflicto. Las intervenciones que en este campo han tenido mayor relevancia son aquellas que se encaminan a la reducción del conflicto mediante el aumento de la participación de los componentes de la organización en la dirección de la misma. Así, Cotton, et al. (1988), afirman que la participación de las personas que componen la organización en la toma de decisiones, produce como resultado, la reducción del conflicto.

Los métodos de intervención estructural suele ser muy costosos, tanto en recursos económicos, como en tiempo y energía necesarios para ser llevados a cabo, y además, se alejan un poco de la intervención que nosotros, como psicólogos sociales y expertos en comunicación, pretendemos realizar.

7.2.2. METODOS PERSONALES DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

La influencia personal como método para reducir el conflicto es el objetivo central de otro gran bloque de trabajos, que afirman que ésta es la forma más efectiva para reducir el conflicto que aparece en el seno de las organizaciones.

7.2.2.1. INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA.

De entre los métodos de intervención personal para la reducción del conflicto el más destacado, por su frecuente aparición en los trabajos, es el de la intervención psicológica. Estas técnicas se basan, principalmente, en mejorar o incrementar la calidad y la cantidad de la interacción entre los subgrupos organizacionales en los que se detectan altos grados de conflictividad disfuncional.

Las técnicas concretas que se utilizan pueden ser distintas, aunque las fases, a menudo, coinciden. Suelen comenzar por una identificación y definición de los problemas, seguido de un análisis de las áreas donde se da la interdependencia, una intervención, tendente a mejorar la evaluación de los problemas y finalmente una intervención, que tiene como objeto cambiar las condiciones para crear intereses colectivos que contribuyan a disminuir los conflictos. Se intenta, también, revisar las nuevas situaciones que se producen después de realizar las intervenciones. Hay que señalar que no todas las técnicas ponen el énfasis en la misma fase.

Sean cual sean la técnica utilizada para cubrir estas siete fases u objetivos, la filosofía que subyace es siempre la misma: el conflicto surge porque la interacción entre los subgrupos de la organización o de los miembros de un mismo subgrupo no es satisfactoria, principalmente por que se han creado e instaurado relaciones en las que predomina la competencia y la rivalidad, cuando no la hostilidad. El objetivo prioritario será pues, intervenir para mejorar esa interacción, bien desde los propios procesos de interacción, bien desde la fase previa de creación de categorías o estereotipos, que es también, a menudo, el origen de la conflictividad organizacional.

7.2.2.2. ESTADOS INCOMPATIBLES CON EL CONFLICTO.

Otra forma de intervención personal, que también ha tenido un gran número de adeptos, (Baron, 1976; Mueller y Donnerstein, 1977; Baron, 1984) ha sido la creación de estados incompatibles con el conflicto entre los miembros de la organización. Mediante el favorecimiento de sentimientos positivos hacia los compañeros y los colaboradores, algunos psicólogos organizacionales, han conseguido resolver problemas creados por la conflictividad laboral disfuncional. Las técnicas se basan en resultados de experimentos realizados en laboratorios llevados a cabo, entre otros por Baron (1984).

7.2.2.3. SUPERORDINATE GOALS.

De forma no muy distinta actúa la inclusión de "superordinate goals". Estas reducen el conflicto a base de crear metas comunes entre los miembros de una organización (o de un departamento), de forma que actúan como aglutinante de las distintas, y a veces contrapuestas motivaciones de los sujetos (Sherif, 1966; Worchel, 1979; Hewstone y Giles, 1984). Esto es especialmente relevante dado el incremento que está sufriendo en la organización la importancia de los grupos de trabajo (Goodman, 1986). Si no conseguimos disminuir el conflicto de interés existente entre los distintos grupos que conviven en la organización podremos llegar incluso al desmembramiento de la misma, ya que lo que se estará potenciando es la presencia de un dilema social: la estrategia óptima para cada miembro (o grupo de la organización) entra en contradicción con la estrategia óptima para la organización como totalidad (Dawes, 1980; Sniezek y May, 1990), para evitar que este conflicto produzca resultados disfuncionales en la

organización, resulta muy adecuada la introducción de metas comunes como estrategia para controlar la situación conflictiva.

7.2.2.4. TEORIA DE LOS ARGUMENTOS PERSUASIVOS.

La Teoría de los Argumentos Persuasivos, introducida y testada, por vez primera, por Vinokur y Burnstein (1974), es una teoría no-interaccional. Fue inicialmente creada para los grupos de toma de decisiones y predice la obtención de resultados satisfactorios a partir de la utilización de argumentos cognitivos, generados antes de la discusión, que apoyen cada una de las posturas alternativas. La aplicación de esta técnica de resolución de conflictos produce resultados rápidos y sin generar secuelas disfuncionales para el funcionamiento de la organización (Mayers, 1989). Para aplicar esta teoría, debe convocarse una reunión, donde las partes implicadas en el conflicto, o los representantes de las mismas, antes de comenzar a discutir, realicen de manera sucesiva, la exposición racional de su punto de vista, introduciendo argumentos persuasivos, pero evitando, expresamente, la interpelación del resto de los interlocutores. De esta forma se produce un buen intercambio de información que ayuda a que las partes reevalúen los hechos y, a menudo, produce el desbloqueo de la situación.

7.2.2.5. TEORIA DE LA ATRIBUCION.

Otra forma de intervención personal que, también, ha demostrado buenos resultados es la compuesta por aquellas tácticas que, basadas en la Teoría de la Atribución, pretenden disminuir el conflicto, mediante la manipulación de las atribuciones que los componentes de la organización mantienen sobre ellos mismos, y/o sus compañeros, tareas, objetivos y obligaciones (Wegner y Vallecser, 1977; Ferguson y Rules, 1983; Baron, 1985).

7.2.2.6. TEORIA DEL CAMBIO DE ACTITUDES.

Semejante a la forma anterior de intervención para reducir el conflicto existe otra que, basada en la Teoría del Cambio de Actitudes, pretende reducir la disonancia cognitiva mediante la comunicación interna, que si bien no siempre consigue eliminar la inconsistencia, al menos puede actuar reduciendo la incertidumbre (Kelman y Baron, 1968) lo cual repercutirá, directamente, en la reducción del conflicto.

Todos estos métodos que hemos clasificado bajo el epígrafe de **intervención personal**, tienen dos cosas en común. En primer lugar su aplicación se realiza mediante una intervención directa sobre las conductas, motivaciones o creencias de los sujetos de la organización implicados en el conflicto, valiéndose, principalmente, de la potenciación de una reestructuración cognitiva y/o afectiva que imposibilite o dificulte la presencia del conflicto.

El segundo punto en común de estos métodos es que, a la base de todos ellos, y en última instancia, se encuentra la comunicación como vehículo de cambio. Mediante la comunicación es posible realizar la intervención psicológica. La comunicación es el vehículo que permite la creación de imágenes, y sin la comunicación tampoco podrían crearse o realizarse atribuciones. Podríamos decir que, todos estos métodos son, en última instancia, métodos de reducción del conflicto que basan su intervención en la acción de la comunicación, aunque la intervención de ésta no sea directa.

En un caso semejante a éste, se encuentran otros métodos de reducción del conflicto que están obteniendo resultados muy satisfactorios. Nos

referimos a la intervención de la tercera parte, la negociación y las técnicas de resolución de problemas propiamente dichas.

En nuestra clasificación, estos tres métodos se encontrarían entre las dos categorías, sin poder ser inscritos, exclusivamente, en una de ellas, pero por su importancia y por el destacado lugar que en ella ocupa la comunicación, los hemos incluido en el apartado siguiente, en el que la comunicación recibe un tratamiento protagonista en la resolución del conflicto. Los tres métodos se caracterizan por intentar reducir el conflicto mediante la adquisición de nuevas habilidades de las que antes carecían las partes implicadas en el conflicto, en cuya base encontramos la comunicación, y sin la cual, ninguna de ellas podría ser viable.

7.3. LA COMUNICACION COMO FORMA DE REDUCIR EL CONFLICTO.

Aunque algunos autores insisten en que incluso en los cambios operados en la estructura de la organización, la comunicación tiene un papel directo, dado que es necesario que una parte convenza a otra de la necesidad del cambio, lo cual no puede hacerse si no es a través de la comunicación (Brehemer, 1971), en este apartado incluiremos sólo aquellas formas de reducción del conflicto que utilicen básicamente a la comunicación como vehículo para la misma.

Es creencia bastante generalizada entre los teóricos del conflicto, el que el establecimiento de líneas de comunicación es una condición necesaria para la efectiva resolución del conflicto (Deutsch, 1973; Roloff, 1987), pero la intervención de la comunicación en la reducción del conflicto ha sido clasificada, por algunos autores, como directa, mientras que otros, si bien

reconocen su importancia en la reducción del conflicto, postulan que ésta es sólo indirecta.

Del primer grupo de autores podríamos destacar la aportación de Brehmer (1971), cuyos experimentos parecen confirmar que la presencia de la comunicación favorece el incremento de acuerdo y similitud de política, reduciendo considerablemente el conflicto cognitivo. Autores como Cooper y Payne (1980); Cooper (1981) o Gottlieb (1983) destacan la importancia de una comunicación sincera y de apoyo en la prevención de conflictos, mientras que Ray (1987), reafirma el papel de la comunicación como importante reductor del estrés laboral, concebido éste como un conflicto intrapsíquico. Roloff, (1987), por su parte, afirma que el establecimiento de líneas de comunicación es una condición necesaria para la resolución efectiva del conflicto.

Entre los autores que afirman que la influencia de la comunicación sobre la resolución del conflicto es incuestionable aunque indirecta, podría reseñarse los trabajos de Boulding (1957), con la Teoría del Icono, en la que expone como es la existencia de imágenes compartidas, vagas o poco precisas, la causante del conflicto organizacional y por tanto la creación de imágenes compartidas claras es la forma de reducirlo. En la medida en que es la comunicación el vehículo para la creación y transmisión de estas imágenes, se convierte en instrumento indirecto -pero no por ello menos imprescindible- para la reducción del conflicto.

Pueden igualmente aquí enmarcarse los trabajos en los que se apunta a la utilización de los Mass Media (tanto internos a la organización como externos a la misma), como técnicas para la reducción del conflicto, que actúan a través de la creación de consenso en los temas y problemas que

inciden en la organización (Cushman y Craig, 1976). Puesto que los Mass Media son simples vehículos de transmisión de la comunicación, esta subyace también aquí como resolutora del conflicto organizacional.

Los trabajos que apuntan a la comunicación como promotor directo de la reducción del conflicto, abogan por una intervención directa en las conductas comunicacionales. Se pretende conseguir con ello un aumento en la frecuencia de las mismas, un desbloqueo de los canales que se encuentre colapsados, una fluidez de los mensajes, una intercomunicación en la que no se queden sujetos aislados, reducir al máximo los malosentendidos, evitar los puntos de saturación de mensajes, así como los embudos de información o los guardabarreras, en una palabra, mejorar la comunicación existente entre todos los sujetos que componen la organización tanto, tanto en frecuencia como en calidad.

Existe un grupo de trabajos que atribuyen básicamente el conflicto a los malosentendidos o a las interpretaciones erróneas de las conductas, deseos o motivaciones de la otra parte (Jacobson et al., 1985) y que pueden estar motivados por la falta de habilidades en la codificación y decodificación de los mensajes (Gottman y Porterfield, 1981). Para reducir el conflicto, se propone la utilización de atribuciones y juicios correctos, en los que la base de comparación haya sido establecida a priori y en los que los criterios sean múltiples y detallados, así como la frecuente utilización de un feedback adecuado en la organización, ya que ocurre, a menudo, que lo que decimos no es, exactamente, lo que la gente escucha y viceversa. Además, la comunicación verbal pasa a través de muchas pantallas y filtros y por ello parece importante comprobar la fidelidad con la que ha sido transmitido nuestro mensaje y si nosotros hemos comprendido, realmente, el mensaje de nuestro interlocutor. Para ello nada mejor que la utilización del feedback

como reductor del conflicto, aunque existen autores (Hammond, 1965; Miller et al. 1970; Brehmer, 1971) que afirman que todavía, no parecen existir pruebas totalmente concluyentes sobre este aspecto.

En cualquier caso, de estos trabajos se deduce que el feedback a la otra parte debe ser:

- Descriptivo, en lugar de emisor de juicios.
- Específico más que general.
- Incidir en los aspectos que puedan ser modificados, ya que la retroalimentación es más efectiva cuando tiene por objeto un comportamiento que el receptor pueda cambiar.
- Proporcionar el feedback cuando se desea, no aplazarlo.
- Considerar los motivos por los que se emite y recibe la información.
- Proporcionar la retroalimentación en el momento en el que el comportamiento tiene lugar.
- Proporcionar retroalimentación cuando su exactitud pueda ser comprobada con otras personas.

Solo así el feedback podrá contribuir a la reducción del conflicto.

La comunicación no verbal, también puede ser utilizada para la reducción del conflicto, ya que el espacio físico y/o los gestos pueden manipularse en favor de la resolución de los conflictos. Es conocido que los adversarios, reunidos en una única habitación, se colocan en grupos enfrentados y esta característica ubicación en el espacio puede ser "leída" e interpretada por los expertos en comunicación no verbal.

La territorialidad personal y grupal, así como el espacio personal en relación con los estilos personales de resolución de conflictos, fueron estudiados por Sommer (1969), que afirmaba que las personas se sitúan, de esquina a esquina, o se sitúan frente a frente, para mantener una conversación casual, uno junto a otro si se trata de cooperar en la realización de alguna tarea, utilizan posiciones distantes con el fin de realizar una acción conjunta y se sitúan, frente a frente, si pretenden competir. No está claro si las situaciones que se ocupan provocan la cooperación o el conflicto, o si son escogidas sobre la base de esos sentimientos, pero en cualquier caso, no deja de ser sugerente la posibilidad de una intervención para reducir el conflicto mediante el adiestramiento, la utilización y el manejo de la comunicación no verbal.

Otros autores han estudiado también las modificaciones positivas que pueden generarse en las organizaciones mediante el manejo de la comunicación, como mejoras en el clima organizacional (Dewitte y Decokc, 1974) o incidir positivamente en la producción.

Existe otro bloque de trabajos, muy numerosos, que afirman que la base para conseguir la disminución del conflicto reside en realizar un entrenamiento específicamente dirigido a la resolución de problemas, en cuya base se encuentra de nuevo la comunicación como causante imprescindible de este cambio.

Pruit y Rubin (1986), afirman que la mejor forma de reducir el conflicto es utilizar la resolución de problemas, entendiendo por esta el proceso de búsqueda de una solución aceptable para ambas partes. Las personas pueden aprender a resolver los conflictos de diferente forma, ensayo y error, mediante modelos, por recompensa y castigo. Usualmente se

aprende a través de la experiencia personal pero también puede aprenderse mediante un correcto entrenamiento, utilizando procesos de razonamiento y por observación, obteniendo información de las experiencias de otros. El grupo mal entrenado aprende por ensayo y error imitando el comportamiento de sus superiores. Pero el entrenamiento proporciona medios para analizar la información obtenida por medio de la propia experiencia (Couch, 1965) y por tanto es posible enseñar a reducir el conflicto mediante el adiestramiento en técnicas de resolución de problemas.

De acuerdo con Pruitt y Robin, (1986), y dentro de las técnicas de resolución de problemas, existen formas disfuncionales de zanjar el conflicto como :

La coacción es la que una parte intenta obligar a la otra a cumplir y ambas partes creen que las ganancias de una de ellas implica la derrota de la otra. La coacción entraña la imposición de metas, métodos, reglas y valores. Se basan en el desequilibrio de poder y con ello se recalcan las diferencias existentes entre los grupos enfrentados.

La transacción que es similar a la coacción pero que se da sólo cuando los recursos son limitados y surge un conflicto de intereses. Difiere de la coacción en que ambas partes llegan a compartir los recursos fijos en el supuesto de un equilibrio de poder entre ambas partes. Están más preocupados por evitar un desenlace desfavorable que por conseguir una solución satisfactoria para ambos, un ejemplo típico propuesto por Maier (1973) es aquel en el que dos contrincantes quieren la naranja y se la parten pero uno quería el zumo y el otro solo la cascara, con lo cual podía haberse llegado a un acuerdo mucho más ventajoso para ambos.

Pruit y Rubin proponen, frente a estos dos planteamientos disfuncionales, la solución de problemas como medida mucho más funcional.

La solución de problemas supone que se puede llegar a obtener un resultado bueno para las dos partes. Se presupone que los recursos son abundantes y ambas partes tienen intereses comunes para conseguir una solución aceptable. Las energías de las dos partes se dirigen a derrotar el problema y no a derrotarse mutuamente.

Para conseguir reducir el problema es imprescindible, primero, definirlo y hacer una búsqueda conjunta de alternativas entre las partes implicadas. Finalmente es imprescindible llevar a cabo una evaluación y una toma de decisión por consenso.

Se han creado métodos y programas completos para la reducción del conflicto mediante el análisis de problemas y la toma de decisiones. Destaca el trabajo de Kepner y Tregoe (1983), que dio lugar al método Kepner-Tregoe que defiende que mediante el trabajo en grupo, el análisis de los problemas de forma racional, su definición y la verificación, se puede llegar a la reducción del conflicto.

Todas estas formas de intervención para reducir el conflicto en la organización, a pesar de ser importantes no ocupan más que una pequeñísima parte en la literatura. La mayor parte de los trabajos que utilizan la comunicación como vehículo primordial para la reducción del conflicto abogan por la intervención de una tercera parte en el conflicto, que, tomando distancia pueda ganar en objetividad y mediante una correcta utilización de la comunicación, consiga ayudar a enfocar el problema de una forma positiva, actuando de mediador o de juez, según los casos. Se ha

comprobado en diversos trabajos, que la conducta que desarrolla la persona o personas que componen "la tercera parte" va a influir, no solo en la percepción de justicia de las partes implicadas con respecto al resultado de la resolución del conflicto, si no a la satisfacción de los implicados con respecto a los métodos tomados para llegar al acuerdo (Conlon y Fasolo, 1990).

En la actualidad los procesos más comunes para la resolución de los conflictos interpersonales incluye la mediación y el arbitraje, que ha sido estudiado y está siendo, frecuentemente, utilizado en las negociaciones entre patronal y sindicatos (Feuille, 1979; Kochan, 1980; Anderson, 1981), en los conflictos jurídicos y laborales (Scott, 1965; Aram y Saliopante, 1981) así como en el control de diversos conflictos interdepartamentales o interpersonales (Walton 1969; Filley, 1975; Likert y Likert, 1976).

Walton (1969), Deutsch (1973) y Pruitt (1981) entre otros, han estado interesados en descubrir cual sería la intervención de una tercera parte en la reducción del conflicto. Así Walton (1969) confeccionó una lista de cuales serían las funciones de una tercera parte en la reducción del conflicto, concluyendo las siguientes:

1. Investigar si cada una de las partes están motivadas para hacer algo a cerca del conflicto.
2. Tratar de mantener la situación de poder en balance.
3. Coordinar las reuniones de confrontación.
4. Alternar las fases de diferenciación e integración.
5. Promover situaciones tendentes a la apertura.
6. Promover comunicación fiable.
7. Promover la tensión óptima en las condiciones de confrontación.

Deutsch (1973) propuso también una guía de intervención en los conflictos, basadas en la intervención de una tercera parte. Según Deutsch el objetivo de esta tercera parte en la reducción del conflicto sería:

1. Clarificar los problemas más importantes.
2. Crear condiciones favorables.
3. Aumentar la comunicación.
4. Formular distintas leyes sobre "conflict management".
5. Ayudar a encontrar soluciones alternativas.
6. Ayudar a vender la situación seleccionada.

Pero para que esta intervención de una tercera parte sea efectiva en la reducción del conflicto, es imprescindible que se den una serie de requisitos:

1. Las partes involucradas en el conflicto deben aceptar la intervención de la tercera parte.
2. La reducción del conflicto debe ser estructurada.
3. La tercera parte debe conservar el equilibrio entre las partes.
4. La tercera parte debe conservar un nivel óptimo del conflicto.
5. La tercera parte debe tener en cuenta:
 - a) La existencia de problemas instrumentales.
 - b) Las tensiones socioemocionales existentes.
 - c) El equilibrio de poder existente entre los litigantes
6. La tercera parte debe poner en movimiento un proceso repetitivo de conflicto y síntesis.
7. La intervención de la tercera parte debe ser directa, hábil, rápida y dinámica.

De entre todos los trabajos existentes sobre los diversos métodos de reducción del conflicto en los que interviene la comunicación, hay que destacar los trabajos que se centran en el rol del mediador, que es quien puede servir para evitar la escalación del conflicto o para que las partes se desahoguen. Centrándose en el rol del mediador, Rubin (1980) realizó una revisión integrativa de la intervención de la tercera parte y en ella puso de manifiesto que los primeros trabajos que se realizaron sobre este tópico fueron de laboratorio, sólo más tarde, aparecieron estudios de casos y entrevistas (Kressel, 1972).

El trabajo de Rubin reveló igualmente que la visión típica que se tenía del rol del interventor era, la intervención de una tercera parte con objeto de actuar como mediador entre las dos partes litigantes y tendentes a encontrar una solución satisfactoria del conflicto para las ambas. Ejemplos de intervención serán, el intento de aumentar la exactitud de la percepción del otro, el ayudarlo a que se ponga en el lugar de la otra parte para intentar objetivizar o desapasionar en la medida de lo posible el conflicto (Rogers y Roethlisberger, 1952; Johnson, 1967), o el esfuerzo por reducir la hostilidad entre los litigantes (Rehmus, 1965).

Hay que destacar igualmente los trabajos cuyo objetivo primordial es clasificar las distintas intervenciones que puede tener la tercera parte en la reducción del conflicto. Así Pruitt (1981) afirma que la intervención de la tercera parte puede ser de proceso y de contenido. La intervención de proceso implica ayuda a las partes para resolver los problemas sin sugerir ninguna solución en particular, actúa facilitando la comunicación entre las partes o proporcionando un ambiente adecuado para la negociación. Motiva a las partes y les permite expresar sus frustraciones. La intervención de contenido en cambio, es aquella que sugiere alguna solución en particular.

Otras taxonomías fueron desarrolladas, igualmente, para dotar de un cierto orden a los distintos tipos de intervención que ahora nos ocupan (Thibaut y Walker, 1975; Sheppard, 1984). Una de las clasificaciones que más difusión ha tenido, fue la realizada por Thibaut y Walker (1975). Estos autores clasifican los distintos tipos de intervención de la tercera parte, en función del papel que ésta asuma en la reducción del conflicto. Su taxonomía, basada en el control que la tercera parte ejerce sobre la situación, da lugar a tres tipos de intervención:

Mediación : Negociación entre partes, estando presente un tercero neutral que facilite la búsqueda de soluciones, pero este no tiene poder para imponer soluciones (Kochan, 1980).

Negociación: La negociación entre las partes se lleva a cabo utilizando representantes que buscan un acuerdo que pueda ser aceptado por todos.

Arbitraje: Los litigantes se someten al juicio de un tercero que tiene capacidad decisoria. Es más disciplina jurídica que psicológica.

Estas tres formas de intervención tienen como principal punto en común la utilización de la comunicación como vehículo reductor del conflicto.

Sin lugar a dudas, los tópicos más estudiados y de los que existe un mayor número de trabajos, en nuestra disciplina, han sido la mediación y la negociación.

La mediación consiste en la intervención de un tercero neutral para ayudar a resolver el conflicto que por sí solas, las partes implicadas, no saben o no pueden resolver (Schmidt y Tannenbaum, 1960). Este es un método que hoy en día está siendo muy utilizado en las organizaciones laborales, para evitar huelgas, para controlar los conflictos, para proteger los intereses públicos o los intereses de los empleados.

La negociación a menudo ha sido entendida por los autores como una categoría superior que engloba a las otras dos (mediación y arbitraje), ya que, si nos referimos, estrictamente, a la definición de negociación dada por Thibaut y Walker, en ella no aparece, específicamente, la figura de un tercero que facilite la reducción del conflicto. Sin embargo, lo más usual es que la negociación sea vista como una reunión de los representantes de las partes, unidas por el propósito de resolver el problema, y en la que suele estar presente un tercero que actúa como facilitador de la resolución del conflicto, el grado de poder de la tercera parte será lo que determine que se hable de mediación o de arbitraje. Esto es lo que justifica que nosotros incluyamos la negociación en el apartado de intervención de la tercera parte.

Mediante la negociación las partes implicadas intentan llegar a alguna solución satisfactoria para ambos. Pero esta solución no es siempre equitativa para ambas partes y estará muy influida por el grado de control y poder del que disponen cada una de los litigantes, a si como de los estilos de resolución de problemas.

Los estudios sobre la negociación se han interesado en conocer que ocurre cuando se enfrentan dos personas con estilos de resolución de problemas distintos.

La viabilidad o no de la negociación se ve mediada por las creencias de las facciones con respecto a si es posible, o no, el acuerdo o la solución mutuamente benéfica. También interfiere la importancia del problema que se está tratando. Si este no es muy importante, hay más tendencia a suavizar el desacuerdo y a ceder (Mouton et al., 1964). Si no creen que exista la posibilidad de que ambas partes puedan ganar, estas tienden a obstinarse en estrategias de ganar o perder y dejarán de lado los estilos de resolución de problemas integrados, que no obstante suelen ser los más efectivos, ya que refuerzan la creatividad, promueven la comprensión y aumentan la probabilidad de que las dos partes queden satisfechas, objetiva y subjetivamente con el resultado, y traen consigo consecuencias que promueven, ulteriormente, la confianza y la cooperación. El problema de este método es que lleva tiempo y por eso puede llegar a ser muy costoso.

Es obvio el papel de la comunicación en la negociación y son varios los trabajos dirigidos a su estudio. Las perspectivas que más atención han recibido han sido la perspectiva psicológica y la mecanicista. La primera testa el efecto de la negociación en las tácticas de mensaje, como por ejemplo el efecto de la cooperación frente al de la competición, la firmeza frente a la flexibilidad. También estudia el acceso a la información.

La perspectiva mecanicista compara el efecto del medio de comunicación que se utiliza en la cooperación y en la competición, en el intercambio de mensajes, la calidad de los canales que transmiten los mensajes. Se centran en la reciprocidad de las tácticas distributivas e integrativas y en la escalación y desescalación del conflicto.

También en la negociación existen trabajos que estudian primordialmente las habilidades y variables personales de los negociadores y su influencia en el curso de la negociación.

La negociación es, pues, un intercambio de propuestas y contrapropuestas hasta encontrar una solución satisfactoria. Los problemas pueden estar inicialmente causados por una pobre comunicación entre superior-subordinado, una inapropiada distribución de poder, una comunicación ascendente y descendente inefectiva o por las luchas por la autonomía y el control. Pero la negociación no es sólo un problema del management, es una toma de decisiones y un proceso de información que emana de las rutinas diarias, de las constricciones estructurales y del ambiente organizacional de los participantes.

Los trabajos sobre el estudio de la negociación pueden ser adscritos, fundamentalmente, en tres áreas: la Teoría del Juego, la Teoría de la Negociación y la Economía Institucional o Psicohistoria.

1. La Teoría del Juego es una teoría muy conocida en el ámbito de la Psicología Social, que se desarrolla, exclusivamente, en el contexto del laboratorio y que por esto mismo ha recibido un gran número de críticas. A grandes rasgos consiste en colocar a dos sujetos experimentales frente a un problema para cuya resolución satisfactoria es preciso que ambas partes lleguen a un acuerdo, teniendo que ceder, ambas, una parte de sus privilegios, puesto que los intentos unilaterales para resolver la situación, conservando íntegros los privilegios, se verán continuamente avocados al fracaso.

2. La Teoría de la Negociación se centra en las condiciones de monopolio bilateral que tienen aplicación a la vida real. En las investigaciones de comunicación, la negociación se centra en el uso de objetivos y puntos de resistencia, ofertas iniciales, concesiones recíprocas y tratados y promesas. Pero aunque se centra en problemas reales sus diseños de investigación no utilizan experiencias de negociación paralelas, sus conceptos son muy difíciles de evaluar y están controlados por varias variables naturales, que son mezcla de situaciones de motivación, historia pasada, ambiente socio-económico, negociación intraorganizacional o las necesidades institucionales de las partes.

3. La Economía Institucional o Psicohistoria es una reacción contra la metodología deductiva de la economía clásica. Los teóricos institucionales adoptan una perspectiva de reforma social basada en las barreras estructurales que separan el trabajo del management. Esta teoría postula que:

- Los trabajadores no deberían estar sujetos a las mismas leyes económicas que los que gobiernan la producción.
- Las necesidades de los trabajadores de seguridad laboral y las necesidades de los managers de eficiencia y producción crean un conflicto de intereses. Este conflicto se basa en las diferencias estructurales de las metas relacionadas con el trabajo, y no en el conflicto de clases como afirmaba Marx.
- El trabajador y el manager tienen el derecho de defender sus intereses sin destruir el sistema capitalista o los sindicatos, deben negociar para balancear las metas de ambos y del público.

Esta teoría no utiliza técnicas cuantitativas como la Teoría del Juego, sino que adopta la tradición germana de análisis históricos, legales y empíricos. Fueron más prácticos que teóricos y fallaron en su contribución a realizar un desarrollo teórico del campo de estudio.

Las tres teorías anteriores olvidaron las reglas organizacionales, las normas y las creencias, la distribución del poder, las influencias externas e internas, por ello son necesarios nuevas aproximaciones que analicen los procesos de la negociación desde contextos sociales y organizacionales.

Para finalizar concluiremos diciendo que no es fácil afirmar cual de todos estos métodos es el mejor o el más eficaz. Existen autores que estuvieron interesados en determinar algunos criterios que permitieran evaluar la efectividad de esta intervención. Así, Thomas (1982), resaltó el coste, la percepción de justicia, y el tiempo empleado. Otros criterios a tener en cuenta serían la calidad de la decisión, los efectos sobre los individuos, los efectos sobre las relaciones o el consumo de recursos de la organización.

El problema fundamental es que no existe una lista de los objetivos que se persiguen con la intervención, por eso no es fácil juzgar la efectividad de cada una de ellas.

Para evaluar la efectividad de cada uno de los métodos pueden utilizarse distintos criterios. Thomas (1982) propone los siguientes:

- La calidad de la decisión.
- Los efectos que produce sobre los individuos.
- Los efectos que produce sobre las relaciones.

- El consumo de recursos que precisa para llevarse a cabo.

Pero no son esos los únicos criterios existentes, el coste, la percepción de justicia, el tiempo empleado pueden también ser utilizados para evaluar la efectividad de la intervención por eso se necesita desarrollar un lista mucho más completa de criterios.

Lo que parece obvio es que el tipo de procedimiento que se elija influirá en la satisfacción que produzca en los litigantes la resolución del conflicto. Por ello es necesario contrastar la imparcialidad, la satisfacción de los participantes, la efectividad y la eficacia antes de decidirse por la utilización de un método u otro en cada caso concreto, en cualquier caso, la comunicación estará siempre presente como protagonista principal en los diversos métodos de resolución del conflicto que hemos contemplado. De esta manera queda completo el doble vínculo que se establece entre la comunicación y el conflicto organizacional. Ya hemos visto como la comunicación puede actuar como desencadenante del conflicto y como así mismo puede actuar como primordial promotor y vehículo imprescindible para la resolución del mismo.

Veamos a continuación la relación existente entre el conflicto y otro tópico: la autoeficacia.

CAPITULO IV: LA AUTOEFICACIA.

Antes de proseguir con este capítulo, quisiéramos aclarar que la inclusión de un breve desarrollo explicativo del constructo Autoeficacia en nuestro marco teórico, ha sido realizado con fines clarificatorios, y didácticos. Si bien es cierto que las variables sobre las que se articula toda la investigación son la Organización, la Comunicación y el Conflicto, y que por ello son los términos que fundamentan el marco teórico, y con los cuales podríamos haberlo concluido, no es menos cierto que, de entre las variables que introducimos en la parte empírica de la investigación, la autoeficacia cobra un papel relevante, que por otra parte, está en consonancia con la frecuente aparición que está teniendo este término en toda la literatura especializada. Por ello, y a pesar de que pudiera parecer que la inclusión de éste capítulo desarticula, en parte, la coherencia del marco teórico, consideramos importante reservar a la autoeficacia un espacio en éste, en el que no se le va a dar un desarrollo diacrónico, sino que nos limitaremos a realizar una breve explicación del concepto y de su transcendencia como variable moduladora.

1. INTRODUCCION.

El interés en la autoeficacia no es nuevo en las ciencias sociales sino que ha ido apareciendo de una forma u otra durante un gran período de tiempo, generalmente vinculado a conceptos más bien filosóficos, como son el determinismo o indeterminismo de la conducta humana, el voluntarismo o la intencionalidad (Gecas, 1982). Recientemente, el interés por este concepto ha emergido con fuerte empuje dentro de la Psicología Social, debido en parte al renovado interés que está mostrando esta disciplina por los fenómenos del self

y muy especialmente, por aquellos que pueden ser estudiados a través de las autoevaluaciones. La autoeficacia entra de lleno en este campo.

Es indudable que examinar las autoevaluaciones que realiza un individuo implica comprender como el individuo desarrolla actitudes hacia sí mismo y cómo estas autoactitudes influyen su bienestar personal y su conducta.

Nos interesa la autoeficacia como pensamiento autorreferente que actúa como mediador en el funcionamiento psicosocial de los sujetos. Este constructo, de naturaleza multidimensional, ha sido ya conceptualizado y medido por diversos autores (Bandura, 1982; Irwin, 1971; De Charms, 1978). Algunas investigaciones, ya clásicas, han demostrado la utilidad teórica y práctica de la medida de la autoeficacia como información clave para la predicción de ciertos comportamientos. Sin embargo, son escasos por no decir nulos, los trabajos que se han ocupado de buscar la relación específica existente entre este concepto y el conflicto organizacional.

2. LA AUTOEFICACIA PERCIBIDA.

La autoeficacia percibida se define como los juicios que un individuo realiza de sus capacidades, en función de las cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permita alcanzar el rendimiento deseado. El individuo no siempre actúa de forma óptima, aunque conozca con exactitud cuál es la conducta más correcta, disponga de capacidades y sea capaz de utilizarlas en circunstancias diversas; ello se debe a que el pensamiento autorreferente actúa como intermediario entre el conocimiento y la acción.

En este sentido, Newell (1978), señala que el estudio de la interrelación entre el conocimiento y la acción ha quedado relegado por la investigación, que se ha centrado más en el estudio del proceso de adquisición de conocimientos o el desarrollo de respuestas. Sin embargo, con la influencia cada vez mayor de las perspectivas cognitivas de la conducta, el concepto de expectativa está asumiendo un papel cada más importante en el pensamiento psicológico contemporáneo, (Bolles, 1972b; Heneman y Schwab, 1972; Irwin, 1971).

Entre los distintos aspectos del pensamiento autorreferente, quizá ninguno influya tanto en la conducta humana como las expectativas de eficacia personal o el proceso de autoeficacia percibida, razón por la cual en los últimos años ha aumentado considerablemente tanto los acercamientos teóricos como los experimentales que subrayan el papel importante del sentimiento de eficacia personal en el funcionamiento psicológico (De Charms, 1978; Garber y Seligman, 1980; Lefcourt, 1976; Perlmutter y Monty, 1979; Rotter, Chance y Phares, 1972).

El concepto de autoeficacia representa una contribución reciente de los estudios psicológicos y no debe ser confundido con la autoestima. Mientras que la autoestima se refiere a la evaluación del autoaprecio, la autoeficacia se refiere a la evaluación de las capacidades personales. La relación entre los juicios de autoeficacia y de autoestima no es uniforme, las creencias acerca de las propias capacidades únicamente afectarán a la autoestima cuando éstas se refieren a actividades que poseen un alto valor para el individuo.

La Teoría del Aprendizaje Social ha resultado ser una aportación valiosa para comprender algunos de los procesos de desarrollo. La "Teoría Social Cognitiva", propuesta por Bandura implica fenómenos psicológicos que van más allá del simple estudio de los procesos de aprendizaje y del condicionamiento. Este enfoque tiene como foco central el estudio del pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano, examina los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción en términos de procesos de emparejamiento mediante los cuales las representaciones simbólicas se traducen en acciones adecuadas. Probablemente, la Teoría de la Autoeficacia de Bandura (1972,1982), sea la expresión máxima de su conceptualización teórica. Esta teoría posee una serie de ventajas en relación a la conceptualización del cambio conductual, ya que es amplia e integradora y busca explicar una gran cantidad de datos. Es además una teoría comprobable, puesto que las expectativas se miden independientemente de la ejecución. Propone expectativas específicas, y no mediciones globales tipo rasgo. Finalmente, esta teoría nos ofrece índices útiles de cómo y cuándo las experiencias de aprendizaje se han procesado cognitivamente y son utilizadas por un individuo para predecir su conducta futura.

Por otra parte, Bandura (1982) considera que la Teoría de la Autoeficacia permite predecir cómo los juicios de autoeficacia, correctos o incorrectos, van a influir en la elección de las actividades del sujeto.

No obstante, no es esta la única teoría que se ha interesado por la autoeficacia. El Interaccionismo Simbólico también se ocupó de este tópico. Esta teoría tiene una visión activa y creativa del self (Mead, 1934). El individuo

es concebido como un actor que, en su ambiente, es capaz de crear su propio mundo, estando su acción mediatizada por la concepción que cada sujeto tiene de sí mismo y de la eficacia de su propia actuación sobre el medio. Esta misma idea, aunque con diversos matices, se repite años más tarde en otros autores que también enmarcan su trabajo dentro del Interaccionismo Simbólico. Así por ejemplo, Goffman (1959) estudió el manejo de las impresiones como forma de control interpersonal y Weinstein (1969) estuvo interesado en la competencia personal. Aunque la autoeficacia raramente fue tratada de forma explícita, es obvio que ésta no está ausente en los trabajos de los autores cercanos al Interaccionismo Simbólico.

Lo que parece, pues, evidente, es que fueron muchos, y cada vez son más, los autores que, independientemente de su ubicación teórica, vienen a interesarse por este concepto, que parece estar experimentando un redescubrimiento por parte de los científicos sociales, y muy especialmente, por parte de los psicólogos sociales.

2.1. PRESUPUESTOS FUNDAMENTALES DE LA TEORÍA DE LA AUTOEFICACIA.

Durante los años 70, Bandura desarrolló la autoeficacia como un constructo unificado: para comprender los factores que subyacen a la motivación en relación a la iniciación y el cambio conductual (Kendall, 1988). Este autor opina que no ha habido ningún otro sistema conceptual, al margen de la Teoría del Aprendizaje, que haya cautivado más el interés de los psicólogos aplicados de orientación conductual.

La formulación original de la Teoría de la Autoeficacia de Bandura (1977) se basaba en la distinción conceptual entre expectativas de resultado (outcome expectations) y expectativas de eficacia (efficacy expectations). Podría decirse, a grandes rasgos, que las expectativas de eficacia son creencia a cerca de las competencias personales, mientras que las expectativas de resultado, son creencias sobre la relación entre la conducta y el entorno. Hay que tener en cuenta no obstante, que si bien a nivel conceptual es relativamente fácil distinguir estos dos conceptos, cuando se evalúan ambos tipos de creencias en personas concretas, sus valores suelen coincidir.

Bandura (1977), definió las expectativas de autoeficacia como las creencias que una persona tiene de su habilidad para realizar determinadas acciones con éxito:

"... expectativas de eficacia es la creencia de que uno es capaz de ejecutar con éxito un determinado comportamiento requerido para obtener unos resultados..."

p. 39

En este sentido, la autoeficacia o las percepciones de autoeficacia son juicios personales, creencias sobre nuestras propias capacidades, relacionados con las experiencias de dominio personal. Por este motivo, Kendall (1988) identifica la autoeficacia con el "control personal". Las expectativas de eficacia se describen como reglas estructurales profundas que subyacen a la conducta defensiva y de miedo.

Las expectativas de autoeficacia fueron formuladas para responder a hipótesis tales como: qué conducta se iniciará, cuánto esfuerzo será realizado y cuánto de éste será mantenido pese a los obstáculos o a las experiencias aversivas. En este enfoque, la experiencia personal no es un rasgo pasivo, es un aspecto dinámico que interactúa complejamente con el ambiente, así como con mecanismos motivacionales, autorreguladores y el feedback procedente de tareas realizadas.

La autoeficacia percibida es un criterio acerca de las aptitudes personales y determina qué es lo que nosotros hacemos con las habilidades que poseemos. Las expectativas de eficacia determinan, en gran medida, la elección de las actividades, el esfuerzo y la persistencia en las actividades elegidas, los patrones de pensamiento y las respuestas emocionales. Así, la eficacia percibida para afrontar situaciones aversivas producirá ansiedad, mientras que la ineficacia percibida para conseguir resultados que otros son capaces de alcanzar, producirá depresión. Sin embargo, una elevada autoeficacia no es condición suficiente para una actuación adecuada. Han de poseerse, además, las habilidades, los incentivos y los recursos materiales necesarios para actuar.

Bandura sugiere que las expectativas de autoeficacia varían a lo largo de tres dimensiones principales: magnitud, fuerza y generalidad. La magnitud se refiere al grado de dificultad de las tareas o de los comportamientos que un individuo se siente capaz de realizar. Las expectativas de eficacia de distintos individuos, pueden limitarse a tareas simples, extenderse a las no muy difíciles, y llegar hasta las más exigentes.

La fuerza se refiere a la confianza que una persona tiene en sí misma o en la estimación de sus logros. Las expectativas débiles, se anulan fácilmente por las experiencias que las niegan, mientras que los individuos que poseen unas expectativas fuertes de dominio, se predice que perseveran en sus esfuerzos a pesar de las experiencias en contra que puedan presentarse.

La generalidad de la autoeficacia, alude al rango de situaciones que una persona considera ser capaz, por sí misma, de dominar. De hecho, algunas experiencias crean expectativas de dominio muy limitadas, mientras que otras causan un sentido de la eficacia que se extiende más allá de la situación específica de tratamiento.

Otro componente del modelo sociocognitivo que interactúa con los juicios de autoeficacia, es la expectativa de resultados, que puede definirse como las estimaciones que realiza una persona respecto a que ciertas conductas van a conducirla a determinados resultados, o en palabras de Bandura (1977):

"...expectativas de resultados es la creencia de una persona de que un determinado comportamiento conducirá a unos determinados resultados..." p. 39

De acuerdo con esto, Bolles (1975) conceptualiza el aprendizaje como la adquisición de expectativas sobre determinados resultados que se producirán como consecuencia de determinadas señales o respuestas.

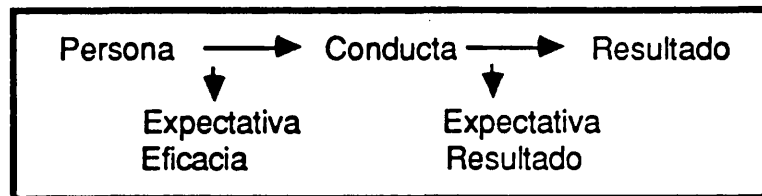
El esquema de Rotter (1986) se centra en las creencias causales del individuo en la relación entre la acción y los resultados obtenidos. El gran énfasis otorgado a las expectativas de resultados proviene en gran parte de la teoría de Tolman. Este autor interpretó el aprendizaje como el desarrollo de expectativas sobre los resultados particulares que producirá la conducta emitida (Tolman 1932,1951).

La teoría de la autoeficacia se aparta de la tradición tolmaniana en varios e importantes aspectos. Aunque acepta el papel de las expectativas de resultados, también defiende la existencia de un sistema de expectativas autorreferido en la regulación de la conducta humana. Además, la teoría cognitiva social, tomada en su forma más amplia, también hace referencia a la adquisición de habilidades cognitivas y conductuales así como a la adquisición del conocimiento de las relaciones entre eventos.

Bandura (1982), reconoce el rol de las expectativas de resultado, y argumenta que éstas dependen, usualmente, de un gran número de autopercepciones aptitudinales, aunque generalmente son menos importantes en la determinación de la conducta. Las expectativas de eficacia y de resultado son distintas, ya que una persona puede creer que seguir un curso de acción determinado producirá ciertos resultados, pero se inhibirá en su acción, desde el momento que piense que carece de habilidades necesarias para ejecutarlas.

Para Bandura (1977, b), longitudinalmente se podría establecer la siguiente relación entre ellas:

Figura 1.



Las relaciones entre ambas no sólo son las presentadas en la figura nº.1, sino que se encuentran las relaciones entre ineficacia autopercebida, "inutilidad", y abatimiento. Cualquier tipo de conducta puede ser predicha mejor considerando ambos tipos de creencias, las que se centran en la autoeficacia y en los resultados. Posteriormente, Bandura incorpora el concepto de " juicios de resultado " y de la posibilidad de obtenerlos en el ambiente. La combinación entre ambos producirá efectos psicológicos diferentes (Bandura, 1982). Un alto sentido de eficacia personal y un ambiente que responda reforzando las conductas, producirá una activa responsividad. Alto sentido de eficacia, ante un ambiente con baja capacidad de respuesta, hará que las personas en esta situación, aunque no puedan lograr lo que quieran en un principio, intensificarán sus esfuerzos y, si es necesario, intentarán cambiar el ambiente. Por último, si se combinan bajos juicios de eficacia con una baja responsividad ambiental, en este caso, las personas se

vuelven apáticas y resignadas. Por el contrario, cuando hay buenas posibilidades de obtener un resultado pero se tienen bajas percepciones de autoeficacia, se producen autoevaluaciones y abatimiento.

Para finalizar diremos que según la Teoría Cognitivo-Social, distintas combinaciones de expectativas de eficacia y expectativas de resultados producirán efectos psicológicos diferentes (Bandura, 1978, 1982 y 1986). Cuando las personas tienen un alto sentido de las expectativas de eficacia y su medio es reforzante, se producirán acciones seguras y oportunas. Si las personas poseen una elevada expectativas de eficacia, pero el medio no responde, lo más probable será que intensifiquen sus esfuerzos, protesten o incluso intenten cambiar el medio para conseguir los resultados apetecidos. La Teoría de la Auto-Eficacia predice también, que cuando las personas poseen bajas expectativas de eficacia y observan que ni sus esfuerzos, ni los de las personas que los rodean producen los resultados apetecidos, se vuelven apáticos y resignados. De esta forma, la medida de la autoeficacia se convierte en un predictor de la conducta social.

3. LA MEDICION DE LA AUTOEFICACIA.

Para Bandura (1977b, 1978a, 1982), la forma correcta de verificar una teoría es emplear medidas independientes del mediador postulado que confirmen que los factores externos están relacionados, realmente, con un indicador de los mediadores internos y que éste, a su vez, está unido a la conducta manifiesta. Esto es lo que él pretendía hacer con el microanálisis.

El microanálisis, según Bandura, nos permite establecer la relación funcional entre pensamiento y acción. Los estudios que han empleado este procedimiento han demostrado que las cogniciones antecedentes, utilizadas en el microanálisis, son excelentes predictoras del aprendizaje observacional (Bandura y Jeffery, 1973; Bandura et al., 1974), del condicionamiento operante (Dulany, 1968; Spielberger y De Nike, 1966), del condicionamiento clásico (Dawson y Furedy, 1976; Grings, 1973), del aprendizaje conceptual (Phillips y Levine, 1975); de la persistencia en las tareas de logro (Brown y Inouye, 1978) y de cambios conductuales que acompañan a diferentes clases de tratamiento (Bandura y Adams, 1977; Bandura et al., 1977).

Las informaciones verbales, a través de los juicios de autoeficacia, no pueden sustituir nunca a las medidas de la conducta. La mejor medida de la conducta es la propia conducta y no los informes de ella (Bandura, 1978 a). Por ello, al estudiar las relaciones entre la autoeficacia percibida y la acción, debemos relacionar los juicios de eficacia con la ejecución real y no con los informes verbales de que la persona ha realizado las tareas propuestas.

Para posibilitar una correcta evaluación de las relaciones entre los juicios de eficacia y la ejecución real, deben establecerse una serie de condiciones. En primer lugar, la fuerza, la magnitud y la generalidad de las autopercepciones deben medirse con el mismo grado de especificidad con la que se miden las ejecuciones realizadas. En segundo lugar, los juicios de eficacia deben garantizar su veracidad. Y finalmente, se debe medir el pensamiento autorreferente con la suficiente proximidad temporal a la conducta que regula.

En el microanálisis se presentan a los sujetos escalas de autoeficacia graduadas que representan tareas distintas en función de su dificultad, complejidad, grado de producción de estrés, y cualquier otra dimensión relevante para un estudio concreto. Los sujetos eligen las tareas que creen que pueden realizar y el grado de certeza que tiene su elección. Se evalúa la fuerza, la magnitud, y la generalidad de la autoeficacia percibida en proporción a la precisión con que se puede medir la ejecución. Normalmente, los estadísticos utilizados son puntuaciones medias, medias porcentajes, puntuaciones t y porcentajes.

Pero además de la medida de tareas específicas (Task-Specific measures) que Bandura propuso, no podemos olvidar la existencia de otro tipo de medidas, que directa o indirectamente, pretenden también medir la autoeficacia, como son por ejemplo las medidas de dominio específico (Domain-Specific measures), las escalas de locus de control, las medidas de eficacia política u otras medidas de carácter más general, a la confección de las cuales, autores como Wallston (1976), Parlin (1983), Gecas (1971), Sherer et al. (1982), han dedicado sus esfuerzos.

Pero para que cualquiera de estas medidas pueda ser creada, el primer paso es realizar la operativización del constructo que se pretende medir.

La operativización del constructo de autoeficacia donde ha sido desarrollada con mayor intensidad es en el contexto académico. En este sentido, el estudio de la autoeficacia en relación a las conductas académicas

ofrece algunos problemas en su medición. Teniendo en cuenta, la naturaleza específica de las creencias de autoeficacia, sobrevienen dos cuestiones fundamentales: qué es lo que debe medirse y cómo efectuar dicha medición.

Una de las vías posibles para sistematizar la investigación, se cuestiona si el constructo de autoeficacia puede ser calculado a partir de los procesos de desarrollo del individuo.

La investigación que estudia los diferentes aspectos de la autoeficacia académica ha sido muy fructífera. Estos aspectos incluyen la medición de la autoeficacia en la ejecución matemática, la medición de la toma de decisiones profesionales y el registro del rendimiento académico para distintas tareas académicas. Así mismo, se ha investigado la relación entre el constructo de autoeficacia y ciertas variables claves, como son la capacidad intelectual y los intereses vocacionales, siendo esencial para validar el constructo de autoeficacia en general y el de autoeficacia académica en particular, muchas de estas medidas han mostrado su utilidad en la predicción de los logros académicos.

Aunque la autoeficacia en el contexto académico ha acaparado una gran atención, no ha sido este el único ámbito de estudio existente, sino que se han abordado una amplia variedad de fenómenos, tales como las fobias, la conducta del fumador, el rendimiento deportivo o muchos otros fenómenos acogidos a las aplicaciones de la teoría de la autoeficacia (Bandura 1982; O'Leary 1985).

Los investigadores han abordado esta cuestión de varias formas, estudiando la autoeficacia en relación con diferentes campos y cambiando los niveles de especificidad. Según Bandura (1974), las medidas de autoeficacia varían estructuralmente dependiendo del dominio de la conducta y el nivel de especificidad con el cual se comienza a explorar los datos, por lo tanto, de acuerdo con esta opinión, se manifiesta la necesidad de estudiar medidas diferentes de autoeficacia para la investigación del funcionamiento psicosocial del individuo.

Las investigaciones pioneras de la autoeficacia estimaban la competencia personal, a partir de la ejecución que un individuo realizaba en tareas discretas, cuyos resultados eran fácilmente predecibles. Estas situaciones facilitaban una medición precisa y un control experimental más riguroso. Posteriormente, Bandura (1974) sugiere que algunas de las medidas de autoeficacia están dispuestas a lo largo de un continuo y otras no utilizan ningún orden preciso, por ejemplo, en el campo académico, las medidas de autoeficacia han variado a lo largo de un continuo, desde altamente discretas, como por ejemplo la estimación de la competencia personal en el desarrollo de series de problemas (Campbell y Hackett, 1986), hasta medidas múltiples como son la estimación de la competencia personal en una gran variedad de carreras (Betz y Hackett, 1981; Lent et al., 1984).

El estudio de la autoeficacia en diversos campos puede utilizarse para validar los datos que provienen de cómo las expectativas de eficacia personal se relacionan con los logros conductuales en períodos temporales largos.

Según Gelson (1979), las medidas de autoeficacia en tareas altamente específicas, si bien ofrecen bastante precisión metodológica, crean cierta incertidumbre sobre la validez externa o la relevancia clínica de los resultados, considerando que cuantas más medidas heterogéneas de un extenso conjunto de conductas ofrecen una generalidad mayor a expensas de la precisión y posibilita el establecimiento de la validez de constructo. Se puede concluir que para validar el constructo de autoeficacia es especialmente útil estudiar la influencia de las expectativas de autoeficacia en relación a una mayor variedad y complejidad de dominios conductuales.

3.1. LA CAPACIDAD PREDICTORA DE LA AUTOEFICACIA.

Distintas líneas de investigación han señalado que la autoeficacia percibida puede ser un mecanismo que prediga algunos cambios conductuales (Schunk, 1984; Feltz, 1982).

Algunos trabajos han demostrado que las percepciones de eficacia predicen las variaciones conductuales, el nivel de cambio efectivo y las variaciones en la ejecución en distintas áreas de funcionamiento como son: 1. el control de las respuestas emocionales, 2. el control conductual y 3. el control cognitivo (Bandura, 1977, b; Bandura et al., 1980).

1. El control de las respuestas emocionales. Las percepciones de autoeficacia influyen además de en la conducta, en las respuestas emocionales sobre todo en las respuestas de ansiedad y estrés hacia situaciones

desconocidas o potencialmente aversivas. Desde la perspectiva cognitivo social, lo que hace que los acontecimientos potencialmente aversivos resulten temibles es, sobre todo, la ineficacia percibida para afrontarlos. La percepción de las demandas contextuales como excediendo las capacidades del individuo es lo que está originando una realidad estresante. La autoeficacia percibida produce efectos motivacionales, recursos cognitivos y la acción necesaria para hacer frente a las demandas contextuales. Al respecto, Averill, (1973) y Miller, (1980), subrayan la importancia que la percepción de control personal presenta en las reacciones estresantes.

El sentido de controlabilidad puede conseguirse de forma conductual o cognitivamente (Averill, 1973; Lazarus, 1981; Miller, 1979). Ambas formas son distinguibles operativamente. El ser humano bajo circunstancias especiales realiza acciones controladas desprovisto de las percepciones de control personal que en esos momentos son factibles. En este sentido, Bandura (1976) señala que, usualmente, los pensamientos de autoeficacia y las acciones son productos de causación recíproca.

2. Control conductual. En el control conductual, el individuo desarrolla conductas que impiden o atenúan los acontecimientos aversivos. La capacidad de controlar los acontecimientos potencialmente aversivos mediante la conducta elimina o disminuye las respuesta autonómicas hacia ellos (Gunnar-von Gnechten, 1978; Miller, 1979).

Como manifiesta Averill (1973), el individuo puede desarrollar cierto control en los acontecimientos dolorosos pero no puede modificar el carácter de los mismos. Esta forma de control conductual puede reducir el carácter aversivo de los incidentes estresantes, al reducir la incertidumbre sobre su ocurrencia. El sentido de control en la ocurrencia de los eventos, aún sin la reducción de su intensidad reduce las reacciones de estrés (Gunnar-von Gnechten, 1978).

La repetición de los fracasos en el control personal crea reacciones de estrés cuando los adscribimos a una incapacidad personal, pero si las atribuimos a factores situacionales, las experiencias de fracaso no disminuyen las percepciones de autoeficacia (Wortman, Panciera, Shusterman y Hibscher, 1976).

Los individuos inducidos a creer que pueden ejercitar algún control en los eventos aversivos despliegan un menor arousal fisiológico y expresan una ejecución más brillante que aquellos individuos que creen no poseer el control personal adecuado (Geer, et al. 1970; Glass, et al. 1973).

Por otro lado, podría argumentarse que no es el control conductual sino la predictividad la que consigue reducir el estrés. Sin embargo el control conductual reduce el grado de activación fisiológica independientemente de los efectos beneficiosos que se deriven de la capacidad para predecir la aparición de estresores (Gunnar 1980, a; Miller 1981). El potencial tranquilizador que puede tener la predictividad es debido a su cualidad de predictor de seguridad, no en cuanto predictor de peligro (Gunnar, et al. 1984).

3. **Control cognitivo.** En el control de tipo cognitivo, el individuo cree que puede dominar las amenazas de entorno que puedan surgir. En este sentido, la Teoría Social Cognitiva señala que la percepción de autoeficacia opera como un mecanismo cognitivo a través del cual se pueden controlar los efectos de las reacciones estresantes (Bandura, 1986). Si un individuo manifiesta la creencia de una incontrolabilidad frente a los estresores potenciales tenderá a preocuparse excesivamente por sus deficiencias de afrontamiento experimentando un elevado nivel de malestar generado cognitivamente, constriñendo y dañando su nivel de funcionamiento comportamental (Beck, 1979; Lazarus, 1981; Sarason, 1975a ; Sarason, 1975b).

La microrelación existente entre la percepción de autoeficacia y las reacciones de estrés han sido extensamente analizadas en relación con los estresores fóbicos (Bandura, Reese y Adams. 1982). Beck, Laude y Bohnert (1974), encontraron que, casi sin excepción, justo antes de la aparición de los ataques de ansiedad se producen cogniciones atemorizantes.

Por otra parte, se ha estudiado también, cómo el pensamiento autorreferente aumenta la ansiedad y debilita el rendimiento en el área de la ansiedad de logro. Sarason (1975b, 1978) y Wine (1971), demuestran que en las situaciones de evaluación, las personas que tienen tendencia a presentar este tipo de ansiedad empeoran sus rendimientos porque están más pendientes de sus deficiencias que de su labor. No es la activación fisiológica "per se" sino la rumiación autoevaluadora lo que debilita la ejecución (Morris y Liebert, 1970).

Algunos autores como Lazarus y Launier (1978), han documentado también los efectos potenciadores de la actividad fisiológica y debilitadores del rendimiento propios del pensamiento autorreferente en otras áreas de funcionamiento.

4. AUTOEFICACIA, CONDUCTA LABORAL Y CONFLICTO.

El vínculo entre la autoeficacia y la acción se corrobora por la relación microanalítica existente entre las autopercepciones particulares de eficacia y las acciones correspondientes o por las relaciones correlacionadas entre las autopercepciones de eficacia globales y la conducta global.

Según Bandura, Reese y Adams (1982), las autopercepciones de eficacia actúan como mediadores cognitivos de la ejecución. El aumento en los niveles de autoeficacia percibida tanto en grupos distintos como en un mismo individuo aumenta también progresivamente los logros de la ejecución. Estos autores señalan que el análisis de los logros de la ejecución y los cambios en la autoeficacia percibida revelan que las autopercepciones de eficacia no son meros reflejos de las acciones pasadas. Las autopercepciones de eficacia muchas veces exceden los logros reales de la ejecución pasada, algunas están por debajo de ellos y sólo de vez en cuando coinciden con éstos en función de la evaluación cognitiva de los hechos que se hayan producido.

Cuando el individuo está muy seguro de sus capacidades, permanece constante en su percepción de eficacia y persevera a pesar de que fracase una y otra vez en problemas que no tienen solución (Brown e Inouye, 1978). Si las auto percepciones de eficacia fueran simplemente reflejos de las ejecuciones pasadas, en estos casos descendería de forma importante al descender la ejecución. Debido a que el individuo resulta más influido por la forma de interpretar sus éxitos y sus fracasos en las ejecución de una actividad que por los logros de ejecución "per se", no es raro que la autoeficacia prediga la conducta futura mejor que las ejecuciones pasadas (Bandura y Adams 1977; Bandura, et al. 1980; Bandura, Reese y Adams, 1982; Kendrick, et al. 1982; McIntyre, Lichtenstein y Mermelstein, 1983; Schunk 1984b; Williams, Doseman y Kleifield, 1984).

La cuestión de la causalidad y los procedimientos potenciadores de la autoeficacia han sido analizados utilizando el path análisis (Hackett et al. 1985) y los paradigmas experimentales (Campbell y Hackett, 1986; Hackett y Betz, 1981). Estos estudios son muy importantes para confirmar la validez teóricas del modelo de autoeficacia y para establecer el fundamento empírico de las intervenciones basadas en la autoeficacia

Un problema común en estos experimentos es la credibilidad de la tarea, necesaria en los estudios de análogos. Los procedimientos de modelamiento causal, (Bentler 1980) ayudan a potenciar la investigación de la direccionalidad de las relaciones entre las auto percepciones de eficacia y las

acciones. Otra estrategia de investigación mide el rendimiento de los individuos con la misma habilidad pero con distintas percepciones de sus capacidades. La inclusión de un factor trivial desprovisto de información relevante para influir en la competencia del individuo es utilizable como estrategia para modificar el nivel de autoeficacia percibida, lo cual se reflejará en el grado de perseverancia en la tarea encomendada a los sujetos. En este sentido, en un estudio realizado por Cervone y Peake (1975), se demuestra que cuanto más elevadas son las autopercepciones de eficacia inducidas, mayor es la perseverancia del sujeto en los problemas difíciles y sin solución.

La modificación de las autopercepciones de eficacia mediante técnicas de persuasión verbal arroja datos que clarifican la cuestión de la causalidad. Weinberg y sus colaboradores demuestran que los cambios en la resistencia física que se producen en las situaciones competitivas están mediados en parte por las autopercepciones de eficacia (Weinberg, Gould y Jackson 1979; Weinberg, Yukelson y Jackson 1980). Estos autores señalan que las autopercepciones de eficacia elevadas ilusoriamente en las mujeres y disminuidas ilusoriamente en los hombres anulan las grandes diferencias preexistentes en función del sexo en cuanto a la fortaleza física.

Todos estos hallazgos tienen también su aplicación en el contexto laboral. El desempeño laboral de la persona se ve directamente afectado por su autoeficacia (Brockner, 1988).

Los individuos que inician la edad adulta con escasas habilidades y un gran sentido de ineficacia personal, consideran estresantes muchos aspectos de su vida propios de este período. En el trabajo, los individuos de edad media se ven presionados por los individuos más jóvenes. Como señalan, Suls y Mullen (1982), las situaciones en las que hay que competir por la promoción, el status o el puesto de trabajo obligan a constantes autoevaluaciones de las capacidades que se realizan mediante comparaciones sociales con los individuos más jóvenes. Si como consecuencia de estas comparaciones la autoeficacia se ve disminuida, la ejecución del individuo se verá así mismo menguada.

Existe otro grupo de trabajos, cuyos autores están interesados en estudiar como la propia naturaleza y condiciones del trabajo afectan a la autoeficacia de los trabajadores. En este sentido, es de destacar el trabajo de Melvin Kohn et al. (1969, 1973, 1976, 1983). Kohn estudió como las condiciones del trabajo afectaban a los valores y a las orientaciones psicológicas de los trabajadores. Se centró en aquellas condiciones que ensalzaban o inhibían la capacidad de autodirigir su propio trabajo, como por ejemplo el grado de supervisión al que estaban sujetos, el nivel de rutina del trabajo o la complejidad del mismo. En general, Kohn encontró que la libertad experimentada en el trabajo, la complejidad del mismo, la flexibilidad, así como el reto que su ejecución supone para el trabajador, hacía más probable que la autoeficacia percibida fuera mayor. Además de las condiciones del puesto de trabajo, otras variables tales como el nivel de ingresos y la estabilidad laboral parecen afectar también positivamente a la auto-eficacia (Gecas, 1989).



Sin embargo, no hemos encontrado ningún trabajo que correlacionase la autoeficacia con la mayor percepción de la comunicación y el conflicto en el ámbito de las organizaciones. En este sentido, es principal el estímulo de tratar científicamente la autoeficacia con dimensiones tan esenciales en los grupos humanos como la comunicación y el conflicto.

SEGUNDA PARTE.

COMUNICACION, CONFLICTO ORGANIZACIONAL

Y AUTOEFICACIA: ANALISIS EMPIRICO.

CAPITULO V: DISEÑO METODOLOGICO.

1. JUSTIFICACION DEL TRABAJO.

Es frecuente escuchar a empresarios, gerentes y gentes de la empresa, en general, argumentar la falta de interés que tiene para ellos la investigación que la Universidad está realizando, incluso en aquellos Departamentos o Areas que en teoría atañen directamente al mundo empresarial. Esta precaria interacción entre el mundo universitario y el mundo empresarial se ha sintetizado en estudios realizados en el propio contexto universitario (Garcia, 1989). El nacimiento de esta conciencia crítica es, sin lugar a dudas, el punto de partida para empezar a mejorar y potenciar esta interacción.

En esta línea, el presente trabajo pretende recoger los intereses, preocupaciones y demandas sociales, contribuyendo así al establecimiento de nuevas relaciones entre la Universidad y la empresa. Situamos este trabajo dentro de la línea emprendida por instituciones que como ADEIT (la Fundación Universidad Empresa) tienen como objetivo prioritario relanzar y mejorar esta relación, que a la larga, proporcionará el feedback necesario para el desarrollo y potenciación de las organizaciones laborales.

Por esta razón, elegimos como objeto de estudio el conflicto, omnipresente en nuestra sociedad y muy especialmente en nuestras organizaciones laborales. El conflicto afecta y preocupa tanto a trabajadores como a empresarios, a mandos intermedios como a gerentes y son muchos los recursos económicos y humanos que se invierten para erradicarlos o paliar

sus consecuencias disfuncionales, aunque no siempre se consiguen los resultados deseados.

En nuestro trabajo enfocamos este tema desde una perspectiva interactiva y comunicacional. Consideramos que la psicología podía aportar luz sobre un problema que no debe ser ajeno a ninguna disciplina científica y mucho menos si esta pertenece a las tradicionalmente llamadas "ciencias humanas". Pensamos que la Psicología de la Comunicación, a través de las variables que hemos utilizado como la comunicación, la satisfacción, los valores y la autoeficacia, podrían reorientar el estudio del conflicto en el contexto organizacional.

Por otra parte, la carencia de estudios en los que se analiza la relación existente entre conflicto y comunicación es notoria. Esta laguna la intentaremos superar desde una perspectiva conceptual y empírica, esperando con ello poder contribuir a que en el futuro sea mas fácil adoptar una postura adecuada y positiva ante el conflicto.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO.

La Teoría de Sistemas, una perspectiva teórica que compartimos y asumimos plenamente, constituye el contexto o marco teórico de referencia donde se sitúa el presente trabajo de investigación y en el que nos proponemos la consecución de los siguientes objetivos:

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar la relación existente entre el conflicto y la comunicación, y la repercusión que en ella tiene los valores y la autoeficacia en las organizaciones laborales.

Nos centramos en el ámbito interaccional del conflicto, principalmente, en cómo, en la organización laboral, el conflicto puede explicarse a través del proceso de la comunicación. Esta interacción influirá tanto en la génesis del conflicto y en su desarrollo, como en las consecuencias funcionales y disfuncionales, que, se supone se generan en ese contexto laboral.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

El objetivo general antes mencionado, se operativiza en los siguientes objetivos específicos:

1. Detectar los diferentes niveles de conflicto desde la perspectiva de la comunicación.
2. Analizar en que medida, los valores, la autoeficacia y el nivel de satisfacción afectan la relación existente entre la comunicación y el conflicto.
3. Estudiar cómo las variables psicológicas, como los valores y la autoeficacia, se relacionan con el conflicto vivenciado por cada individuo.

El interés estriba en conocer las posibles relaciones existentes entre el conflicto y los valores, así como la incidencia de la autoeficacia en relación con el conflicto.

4. Estudiar la relación de la satisfacción y la autoeficacia con la comunicación formal e informal que cada sujeto era capaz de establecer en su contexto laboral.

5. Analizar la incidencia del conflicto y de la comunicación, en función de la variable edad. Se pretende determinar si la vivencia del conflicto cambia sustantivamente, en función del momento del ciclo vital y del desarrollo de su carrera en el que se encuentra cada individuo.

6. Comprobar la incidencia de otras variables, relacionadas con el puesto que se desempeña, la satisfacción con el mismo o el nivel de aspiraciones.

3. HIPOTESIS DEL TRABAJO.

1. A partir de la consideración de la multidisciplinariedad de los constructos de comunicación y conflicto, suponemos que existe una relación negativa entre ellos, de manera que, cuanto más positiva se percibe la comunicación, menor es la percepción del conflicto.

2. La relación existente entre la comunicación y el conflicto está mediada por variables intrapersonales como son, los valores, la autoeficacia o la satisfacción, de los que, además de suponer su multidimensionalidad,

suponemos que son moduladores de la relación existente entre la comunicación y el conflicto.

4. MUESTRA.

4.1. COMPOSICION DE LA MUESTRA

La muestra está constituida por 411 sujetos pertenecientes a empresas del sector público y privado, seleccionados aleatoriamente, de los cuales el 45% son mujeres y el 55% varones.

4.1.1. SUJETOS.

Los 411 sujetos que componen la muestra tienen una edad comprendida entre los 18 y los 65 años, distribuída de la siguiente forma:

18-25=115

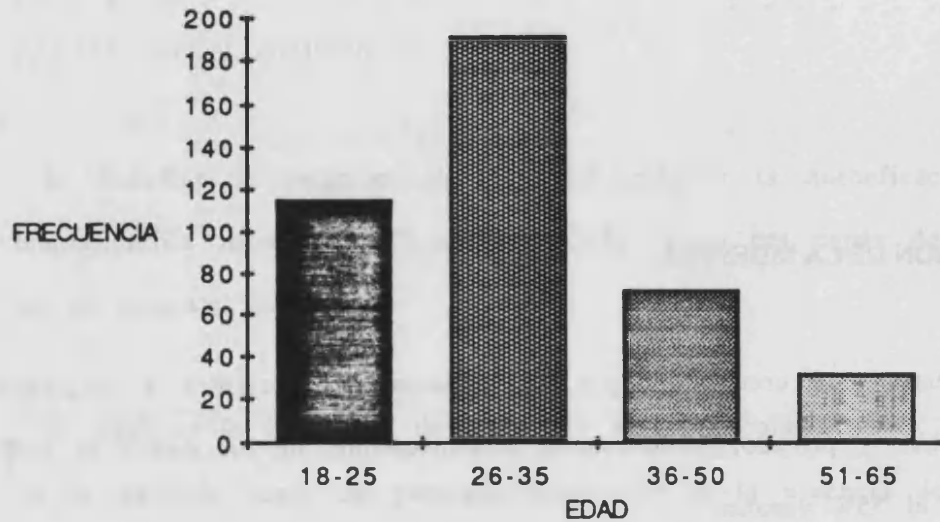
26-35=192

36-50=72

51-65=32

La disposición de estos datos puede observarse en el gráfico 1.

GRAFICO 1



La formación de los sujetos fue categorizada en cinco categorías: Estudios elementales, F.P.I., BUP. y C.O.U., Diplomados o carreras medias y Estudios superiores, dando como resultado la siguiente distribución, que puede observarse en el gráfico 2:

Estudios elementales=97

F.P.I.=85

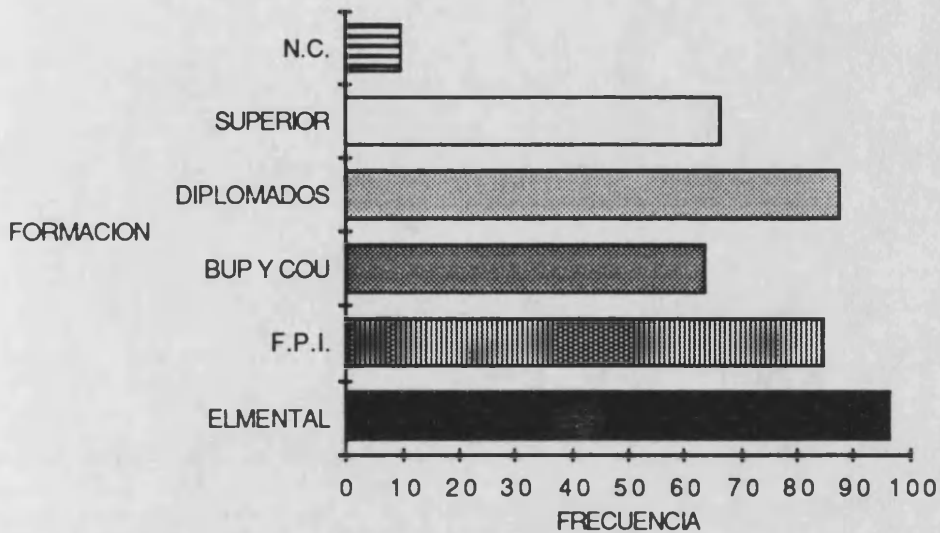
BUP y COU=64

Diplomados o carreras medias=88

Estudios superiores=67

N.C.=10

GRAFICA 2



Se controló, igualmente, el puesto que desempeñaba cada sujeto al entrar en la organización, intentando que se preservaran las proporciones que componen las empresas con respecto a la distribución de los puestos, dando lugar a quince categorías: Primer trabajo; Directores; Mandos medios; Técnicos superiores; Técnicos medios; Maestros de taller, encargados, jefes de equipo; Oficiales; Auxiliares y ayudantes; Subalternos, mozos, botones, ordenanzas, celadores; Peón; Aprendiz y aspirante; Dependientes, vendedores, comerciales, representantes; Administrativos, secretarias, telefonista, contable, relaciones públicas.; Profesiones liberales, (licenciados); Profesiones liberales, (diplomados).

Estas quince categorías fueron reagrupadas en cinco, a fin de poder realizar los análisis estadísticos, quedando la distribución, que aparece en el gráfico 3, de la siguiente forma:

Aprendices=114.

Línea=147.

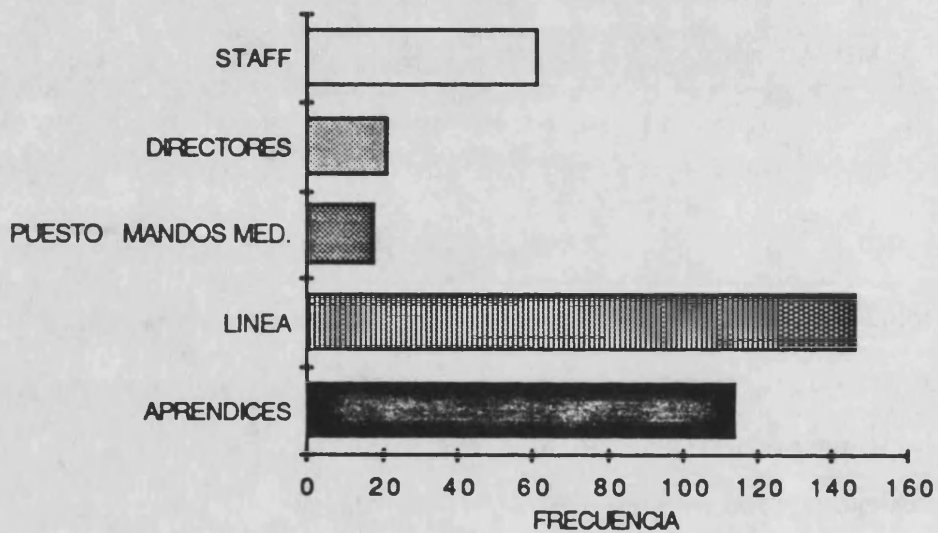
Mandos medios=18.

Directores=22.

Staff=62

N.C.= 48

GRAFICO 3



4.1.2. EMPRESAS.

Los 411 sujetos que componen la muestra pertenecían a distintas empresas, correspondientes al sector público y al sector privado, que, en función del capital, se distribuían de la siguiente forma:

Capital público= 132

Capital privado=223

Capital mixto=21

N.C.=35

Las empresas operan en distintos sectores, que se agrupan en nueve categorías, presentando la siguiente distribución, que aparece en el gráfico :

Energía, agua, agricultura y ganadería=6

Industrias y fábricas=79

Construcción=8

Transportes, comunicaciones=27

Financiera, seguros, banca=20

Sanidad y educación=49

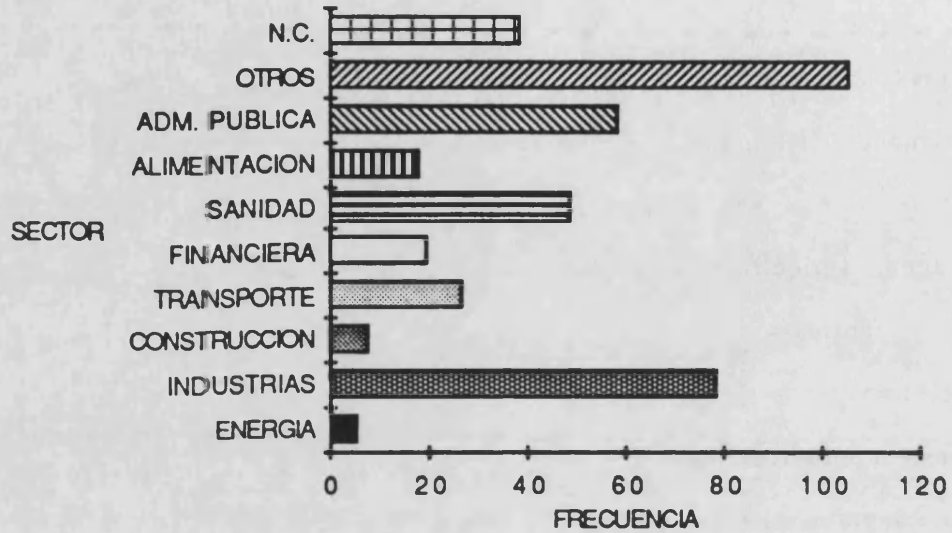
Alimentación=18

Administración pública y ayuntamientos=59

Otros servicios=106

N.C.=39

GRAFICO 4



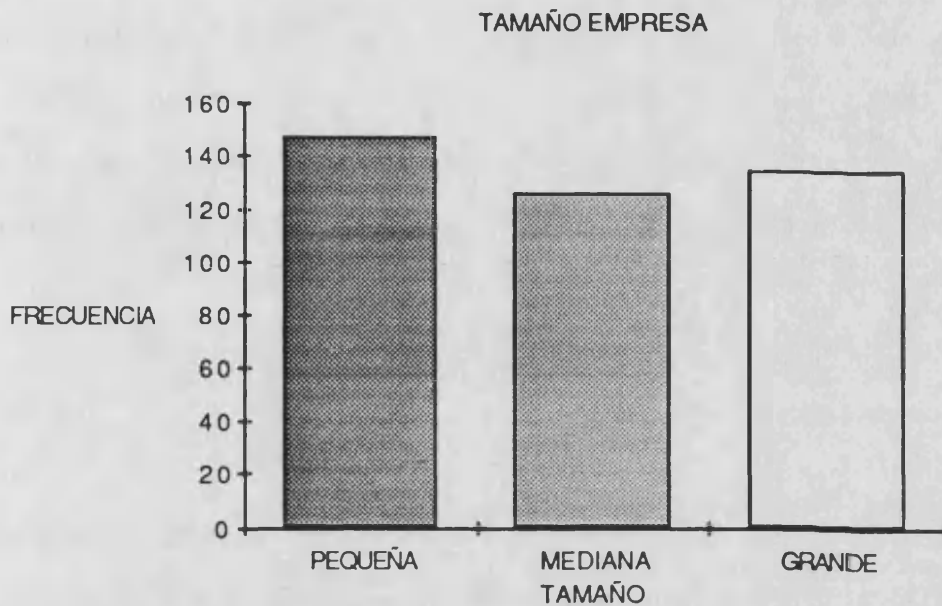
Se controló, igualmente, el tamaño de las organizaciones, dando así lugar a la siguiente distribución, que queda reflejada en el, gráfico 5:

Pequeña=147

Mediana=126

Grande=135

N.C.=3



Otras variables, tales como la existencia, o no, de departamento de Recursos Humanos, el tiempo que se lleva trabajando en la empresa o el tipo de contrato, aparecen en los anexos, y ayudaron a determinar la representatividad tanto de las empresas, como la de los sujetos.

5. DEFINICION DE VARIABLES Y DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS.

5.1.VARIABLES.

Las variables que se han considerado han sido la comunicación interdepartamental e intradepartamental, así como la intensidad de las diferentes interacciones, estudiando éstas a través de los tópicos que surgen en la comunicación informal.

En relación con estas dos variables, se evaluó también, la satisfacción de cada miembro de la organización con la comunicación que establece con sus compañeros de igual nivel jerárquico (comunicación horizontal) y con otros miembros de la organización de diferente nivel jerárquico (comunicación vertical).

La autoeficacia y los valores fueron las otras dos variables con las que trabajamos. Buscamos la relación existente entre ellas en el contexto organizacional, así como su relación con el conflicto. Estamos interesados en conocer, si los valores correlacionan con la vivencia del conflicto en el lugar de trabajo, o si la autoeficacia, tiene alguna presencia en la percepción del conflicto.

5.2. INSTRUMENTOS.

Para la consecución de los objetivos de la investigación se elaboró un cuestionario en el que se definen operativamente las variables antes mencionadas.

Se construyeron en primer lugar tres escalas encaminadas a medir el conflicto y la comunicación en la empresa. Posteriormente se construyeron dos escalas más, que medían autoeficacia y comunicación -tópicos de comunicación-. Así mismo fue utilizada la escala de valores de Rokeach.

El primer paso fue delimitar operativamente aquello que pretendíamos medir, con qué muestra pretendíamos hacerlo y con qué tipo de instrumentos.

Una vez definidos los objetivos y delimitada la muestra a la que debía aplicarse los cuestionarios, se procedió a la elaboración de los items.

El banco inicial de items fue generado, mediante la técnica del brainstorming, por siete expertos (en economía y psicología social), conocedores de los aspectos que íbamos a evaluar en cada escala. Este grupo fue el responsable del primer borrador de trabajo del futuro cuestionario.

Una vez fue concluida esta primera fase, al conjunto de items resultante se le efectuó un peinado, en el que se eliminaron todos aquellos que resultaban reiterativos y no pertinentes.

Una vez obtenido este banco de datos inicial, se categorizaron los items racionalmente y se recodificaron asignando a cada item su correspondiente categoría. Se repitió este proceso en cada una de las escalas. Con esta categorización se pretendía definir los factores racionales de cada uno de ellos.

Una vez analizado este trabajo por separado, se convocó una nueva reunión para poner en común y discutir el trabajo realizado. En primer lugar se estudió el proceso de factorización racional y en segundo lugar los formatos de presentación de las preguntas y sus enunciados. Este trabajo nos proporcionó el primer formato del cuestionario.

Este primer formato fue entregado a otro grupo de expertos, todos ellos vinculados con el mundo de la empresa (ejecutivos, empresarios, gerentes...)

formando un total de diez personas a los que se les comunicó el objetivo de nuestra investigación, el objeto de los cuestionarios y las áreas que pretendían medir. Se les solicitó que lo estudiaran y que dieran su opinión sobre la fiabilidad aparente, la relevancia de las áreas investigadas, y la pertinencia o no de los items. Se les animó a que corrigieran, enmendaran, eliminaran o añadieran todo aquello que creyeran conveniente.

Cuando este trabajo estuvo realizado, se mantuvo una reunión conjunta en la que cada uno de los asistentes explicó el sentido de sus aportaciones y estas fueron sometidas al juicio crítico de los demás, con objeto de incorporar, exclusivamente, aquellas rectificaciones que la mayoría de ellos consideraban acertadas. Hay que apuntar que sorprendentemente la coincidencia entre estos expertos fue muy alta.

A continuación se reestructuró el cuestionario a tenor de las sugerencias aportadas por el grupo. Seguidamente se les presentó el nuevo formato que nuevamente se sometió a su juicio, siendo esta vez muy pocas y casi irrelevantes las modificaciones que se hicieron. No obstante, estas fueron también incorporadas y tras recibir la aprobación de los dos grupos de expertos, quedó configurada la versión final del cuestionario.

El cuestionario definitivo quedó constituido por seis escalas, agrupadas en dos categorías, compuestas por tres escalas cada una. Estas dos categorías estaba precedida por una introducción explicativa. Se incluía, así mismo, dos apartados que tenían por objeto recoger información a cerca de los sujetos que cumplimentaban los cuestionarios y de las empresas a las que pertenecían.

La primera parte del cuestionario, compuesta por las tres primeras escalas, está orientada a evaluar a la empresa, a través de las opiniones del trabajador, acerca de su grado de satisfacción con distintos aspectos de la organización, así como la adecuación y/o las deficiencias de las interacciones que se establecen dentro del lugar de trabajo, estudiando estas, a través de la comunicación y de la percepción del conflicto. La segunda parte del cuestionario, compuesta por las tres escalas siguientes, incluida la de valores de Rokeach, pretendía medir los valores, la autoeficacia y los tópicos de las comunicaciones de cada, sujeto para poder comprobar posteriormente si estas variables influían en sus juicios sobre la conflictividad y la comunicación en la empresa.

Pasaremos a continuación a revisar cada una de las escalas que componen el cuestionario y que aparecen en los anexos.

Identificación de las empresas. Esta hoja compuesta por seis items, el primero de los cuales era cumplimentado por el investigador y tenía como único objetivo asignarle una variable nominal a cada empresa, recogía información de la organización que más tarde nos serviría para constatar si variables como el tamaño, la dedicación o el sector en el que opera, influyen en la calidad y la cantidad de la comunicación, los niveles de conflicto, y el nivel de autoeficacia de los trabajadores.

Identificación de los sujetos. Con este apartado pretendíamos recoger información acerca de variables del trabajador directamente

relacionadas con su puesto de trabajo y con su preparación para desempeñarlo. El objetivo era comprobar su influencia o su valor discriminante sobre las variables que nos interesaba estudiar.

Compuesta por trece items, evalúan diversos aspectos relacionados con el trabajador y su puesto de trabajo, como la edad, la titulación y si tenía o no personal a su cargo. También nos interesaba su tipo de contratación, ya que una contratación eventual, insegura y precaria, influirá, probablemente, en su autoeficacia, en su percepción del conflicto y en la cantidad y calidad de interacciones que se establecen con el resto de personas que componen la organización.

Así mismo, se introdujeron items que nos proporcionaran información sobre su nivel de aspiraciones y la objetividad de las mismas. Para ello les preguntábamos el puesto que desempeñaban al entrar en la organización, el que desempeñan actualmente y el que les gustaría desempeñar dentro de cinco años. Controlamos también el tiempo que llevaban trabajando en la empresa.

Prestamos igualmente atención a otras variables como la satisfacción con el departamento al que pertenecen actualmente, si considera adecuado su grado de formación y experiencia para el puesto que desempeña, así como la conveniencia o no de recibir algún curso de reciclaje.

La primera escala que aparece en el cuestionario es la Escala de Conflicto (C.M. 89) y está compuesta por doce dimensiones. Su formato es de rejilla con cuatro alternativas de respuesta para cada sentencia. Esta escala

pretende medir el grado de conflicto percibido por el sujeto en su empresa, las causas a las que lo atribuye, la valoración de las posibles soluciones y el papel que en el conflicto organizacional juega la comunicación.

La primera dimensión evalúa el grado de satisfacción general del trabajador con distintos ámbitos de su trabajo.

En la segunda dimensión se evalúa, a nivel general, la relación existente entre los distintos departamentos de la empresa, dándonos así una idea de la percepción del nivel de conflicto interdepartamental existente en la organización.

La tercera, cuarta, quinta, sexta y décima dimensión desarrollan el contenido de la segunda y evalúan la conflictividad existente en las relaciones con los compañeros y superiores y entre los distintos departamentos. Se muestra también la frecuencia de la presencia de distintas situaciones que son origen de problemas en las organizaciones.

Las dimensiones séptima, octava y undécima evalúan las posibles situaciones en las que se produce el conflicto por causa de deficiencias en la comunicación, así como las posibles consecuencias que producen esas deficiencias. Aparece aquí la comunicación como generadora de conflicto reflejándose así una parte de la doble relación existente entre el conflicto y la comunicación (la comunicación como generadora y como clave en la resolución de conflictos).

Finalmente, la dimensión duodécima evalúa la validez aparente de diversas formas de intervención encaminadas a reducir el conflicto. Nos interesaba especialmente el valor atribuido a la comunicación como vehículo para reducir la conflictividad laboral.

La segunda escala que aparece es la Escala de Comunicación (DISCO 89). Se compone de doce dimensiones, once de ellas de rejilla, con cuatro alternativas de respuesta. En la dimensión restante, se le pedía al sujeto que marcara todos los métodos de información existentes en su empresa, sin pedirle que los evaluara o clasificara en modo alguno. Esta escala pretendía medir la calidad (exactitud y veracidad) y la cantidad de la comunicación y la información proveniente de otros miembros de la organización.

Se preguntaba también por la cantidad de información que el sujeto creía que su superior o sus compañeros le retenían y la que él, así mismo, evitaba transmitir, ya que es conocido que los trabajadores evitan transmitir a sus compañeros y a sus superiores informaciones que pudieran ser negativas para su imagen o para el desarrollo de su propia carrera, correlacionando la cantidad de información retenida con el nivel de poder del superior en la organización

La Escala de Satisfacción (CSF. 89) es la tercera, está constituida, únicamente, por dos dimensiones de rejilla con cuatro alternativas cada uno. Evaluaba la satisfacción que tenía el sujeto con la cantidad y la calidad de los distintos tipos de información y de la comunicación que se producen en su lugar de trabajo.

La primera dimensión evalúa la cantidad y la calidad de la información que se recibe en el trabajo sobre diversos temas relacionados con el mismo.

La segunda dimensión mide el grado en que distintas situaciones relacionadas con la comunicación, reflejan la situación de la empresa, con respecto a ese tópico.

La cuarta escala, es la **Escala de Valores (VAL. 89)** y pertenece ya a la segunda categoría, siendo Rokeach su autor. Pretende medir los valores de los sujetos. Está compuesta por treinta y cinco items sencillos, en los que se pide a los sujetos que evalúen su grado de acuerdo con cada una de esas sentencias, utilizando para ello una escala tipo likert donde las puntuaciones oscilan entre 0 y 100. Tratamos de realizar un formato original que paliara el posible cansancio originado por la longitud de la escala y la reactancia que preguntas tan personales pudiera causar, utilizamos por ello un formato en forma de termómetro.

La quinta escala es la **Escala de Tópicos de Comunicación (C.E. 89)**. Mide los tópicos sobre los que versa la comunicación de los miembros de la organización, con sus compañeros, sus superiores y sus subordinados. La escala tiene dos direcciones, una en la que el sujeto es el iniciador de la comunicación y otra en la que el sujeto es el interlocutor. Cada versión contiene veinticinco tópicos y cinco posibles situaciones. El sujeto debía indicar cual de las cinco situaciones se daba en función del estatus del interlocutor (superior, inferior o compañero). Se ofreció la posibilidad de ampliar el número de tópicos mediante una pregunta abierta.

La última escala es la Escala de Autoeficacia (A.F. 89). Esta escala, para evaluar las distintas áreas de la autoeficacia personal, incluía 110 sentencias que debían puntuarse, según el grado en que reflejaran la realidad del propio sujeto, en una escala del 1 al 3.

Para garantizar el anonimato del cuestionario, se pedía en las instrucciones que al concluirlo lo introdujeran en un sobre blanco que se le proporcionaba junto al cuestionario, y se pedía que dicho sobre fuera cerrado antes de ser devuelto. En él figuraba, únicamente, el sexo de los sujetos.

CAPITULO VIII: RESULTADOS.

1 CONSISTENCIA INTERNA Y ANALISIS FACTORIAL.

Una vez obtenidas la información de los cuestionarios, se pasó a analizar su consistencia interna y su estructura empírica a partir del análisis factorial.

Para determinar los índices de homogeneidad y fiabilidad de los cuestionarios se procedió a aplicar los correspondientes análisis estadísticos, con el objeto de obtener: media, desviación típica, error de medida, puntuación máxima y mínima, así como el número de casos que varía en función del número de sujetos que contestaron, de forma válida, a cada una de las escalas.

Un análisis estadístico de los items del cuestionario fue también objeto de estudio. En ellos se determinó, para cada item, la media, la desviación típica, el coeficiente R, que mide la correlación existente entre el item y el resto de items con objeto de determinar si están midiendo un mismo constructo; el coeficiente R', cuyo objeto es medir la correlación existente entre el item y el total de los items, exceptuando el item objeto de estudio en ese momento; el coeficiente de fiabilidad y, finalmente, el coeficiente Alpha' que no es otro que el coeficiente Alpha total calculado sin el item analizado y que junto con el coeficiente R' completa la información obtenida por el coeficiente R.

Para comprobar la generalización del test se emplearon cuatro índices de correlación: la correlación entre las dos mitades, que se basa en la correlación existente entre dos partes del test, en este caso, entre la mitad

compuesta por los items pares y la formada por los items impares. Si la correlación entre ambas partes es alta, significa que la consistencia interna del test es buena, es decir que ambas partes del test están midiendo un mismo constructo. El coeficiente de Spearman-Brown, basado igualmente entre la correlación entre los items pares e impares pero bajo el supuesto de que ambas mitades son estrictamente paralelas, el índice de Guttman (Rulon), que también hipotetiza que las dos mitades son paralelas pero poseen distintas varianzas y finalmente el coeficiente Alpha, que está basado en la formula de Crombach (1951) y que es equivalente a la Q de Richardson cuando las puntuaciones de los items son dicotómicas. Para aplicar este coeficiente, fue necesario que en aquellos factores donde existían items de distinta dirección, se invirtieran con objeto de conseguir que todos tuvieran un mismo sentido.

Para determinar la estructura de las escalas, se ha aplicado el análisis factorial de componentes principales, con rotación Varimax, teniendo como objetivo primordial, el comprobar si su estructura empírica coincide con los factores racionales que se emplearon en la elaboración de los items que componen cada cuestionario. Se obtuvieron de esta forma, los factores que definen los cuestionarios, los items que se asignaban a cada uno de ellos, así como su saturación y el porcentaje total de varianza que explicaban.

1.1. ESCALA DE CONFLICTO (CM 89).

La escala de conflicto (CM 89), compuesto por un total de noventa y tres items, queda configurada, en función de su contenido, a partir de las ocho factorizaciones que se llevaron a cabo en las siguientes áreas:

- Satisfacción en distintos ámbitos de trabajo
- Situaciones que son origen de discusión
- Informaciones confusas o poco claras
- Consecuencias de la falta de información
- Eficacia en la resolución de problemas
- Situaciones problemáticas entre departamentos
- Frecuencia de la deficiente comunicación entre departamentos
- Eficacia de los procedimientos de reducción de problemas interdepartamentales.

Pasaremos a continuación a analizar cada una de estas áreas por separado:

1.1.1. SATISFACCION EN DISTINTOS AMBITOS DE TRABAJO.

Esta dimensión, constituida por los items 1 al 10 fue sometida a un análisis de su consistencia interna y a un análisis factorial.

1.1.1.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 1, permite comprobar que la media, para un total de 404 sujetos, es de 23.926, mientras que la media estimada parcial de los items es 2.658

Tabla 1

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	23.926	2.658	13.550	10.376
Dev.Std.	4.817	0.535	2.629	2.467
Error Std.	0.240	0.027	0.131	0.123
Máximo	36.000	4.000	20.000	16.000
Mínimo	11.000	1.222	7.000	4.000
Nº casos	404	404	404	404

Se observa así mismo que la media de los items pares (13.550) es superior a la de los items impares (10.376), no observándose grandes diferencias entre las desviaciones típicas de ambas.

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 2, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y el coeficiente Alpha.

Tabla 2

Correlación dos mitades	.787
Coeficiente de Spearman-Brown	.881
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.880
Coeficiente Alfa todos los items	.837
Coeficiente Alfa items pares	.700
Coeficiente Alfa items impares	.699

Se observa en la misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.787, ecuación Spearman-Brown 0.881, índice Guttman-Rulon 0.880, coeficiente Alpha para todos los items 0.837, para los items pares 0.700 y para los items impares 0.699. Se desprende de estos resultados que la representatividad y consistencia del test es alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 3 se expresa la correlación media de los nueve items y el total, así como la fiabilidad y la desviación típica.

Tabla 3

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(1)	2.894	0.742	.690	.512	.595	.816
2	M(2)	2.168	0.885	.741	.656	.638	.810
3	M(3)	2.819	0.748	.706	.527	.613	.814
4	M(4)	2.856	0.731	.662	.484	.563	.819
5	M(5)	2.252	0.842	.607	.511	.478	.828
6	M(7)	2.869	0.859	.570	.490	.430	.834
7	M(8)	3.252	0.645	.435	.281	.317	.841
8	M(9)	2.483	0.916	.758	.694	.656	.807
9	M(10)	2.332	0.898	.739	.663	.634	.810

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.810 y 0.841. El item 8 supera el índice Alpha total. Se infiere, a partir de estos resultados, que la pérdida de este item podría incrementar la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que la intercorrelación entre los items, que es alta a excepción de la del item 8, es un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.1.1.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los ítems y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 4 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada ítem para cada uno de los dos factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 4

<i>Ítems</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
M(3)	0.770	0.166
M(1)	0.757	0.152
M(2)	0.747	0.201
M(4)	0.726	0.145
M(5)	0.641	0.090
M(8)	-0.010	0.774
M(7)	0.161	0.738
M(9)	0.498	0.612
M(10)	0.513	0.563
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>		
57.256	35.545	21.711

Como podemos observar, la varianza total explicada por los dos factores es de 57.256, siendo el factor 1 el que explica mayor proporción de la misma (35.545).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los 2

factores, especificando en ellas el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Satisfacción con distintos ámbitos del trabajo. Este factor, que es el que mayor porcentaje de varianza explica (35,545), hace referencia a la satisfacción con el trabajo que se desempeña, incluyendo sus funciones, contenido, responsabilidad, incentivos y salarios. Está definido por cinco ítems cuya saturación oscila desde 0.770 (ítem número 3) hasta 0.641 (ítem número 5) y queda representado en la tabla 5.

Tabla 5

<i>FACTOR 1—Satisfacción con el trabajo</i>		<i>35.545%</i>
<i>Nº ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(3)	Con las funciones propias del trabajo	0.770
M(1)	Con el contenido del trabajo	0.757
M(2)	Con los incentivos	0.747
M(4)	Con la responsabilidad que implica el trabajo	0.726
M(5)	Con el salario	0.641

Factor 2: Satisfacción con las relaciones. En este factor se reagrupan una serie de ítems que hacen referencia a la satisfacción que el trabajador experimenta con las relaciones que establece en su lugar de trabajo. Está definido por cuatro ítems cuyas saturaciones oscilan entre 0.774 (ítem número 8) y 0.563 (ítem número 10). Aparece representado en la tabla 6.

Tabla 6

<i>Factor 2—Satisfacción con las relaciones</i>		<i>21.711%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(8)	Con la relación con los compañeros	0.774
M(7)	Con la relación con el superior inmediato	0.738
M(9)	Con la dirección general de la empresa	0.612
M(10)	Con la participación en la empresa	0.563

1.1.2. SITUACIONES QUE SON ORIGEN DE DISCUSION.

Esta factorización, compuesta por los items 24 al 45, ofrece los siguientes resultados en relación con sus consistencia interna y su análisis factorial:

1.1.2.1 CONSISTENCIA INTERNA .

Análisis estadístico. El análisis estadístico, que queda reflejado en la tabla 7, muestra que la media, para un total de 397 sujetos es de 36.126, siendo la media estimada parcial de los items 2.125.

Tabla 7

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	36.126	2.125	19.174	16.952
Dev.Std.	9.099	0.535	5.115	4.439
Error Std.	0.457	0.027	0.257	0.223
Máximo	61.000	3.588	32.000	29.000
Mínimo	17.000	1.000	9.000	8.000
Nº casos	397	397	397	397

Observamos también que la media de los items pares es 19.174 siendo superior a la de los impares (16.952), no observándose grandes diferencias entre las desviaciones típicas de ambas.

Consistencia interna. Para obtener la consistencia interna se aplicaron los siguientes coeficientes de correlación, que quedan reflejados en la tabla 8: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 8

Correlación dos mitades	.813
Coeficiente de Spearman-Brown	.897
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.892
Coeficiente Alfa todos los items	.886
Coeficiente Alfa items pares	.801
Coeficiente Alfa items impares	.782

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.813, Coeficiente de Spearman-Brown 0.897, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.892, coeficiente Alpha para todos los items 0.886, coeficiente Alpha para los items pares 0.801, coeficiente Alpha para los items impares 0.782, siendo por tanto la representatividad o generalización del test alta.

Análisis estadístico de los items. La tabla 9 presenta la correlación media de los diecisiete items y el total, así como la fiabilidad y la desviación.

Tabla 9

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Índice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(24)	1.763	0.803	.275	.221	.191	.891
2	M(25)	2.491	0.770	.567	.436	.505	.881
3	M(26)	2.305	0.852	.536	.456	.464	.882
4	M(27)	2.300	0.824	.644	.531	.587	.878
5	M(30)	2.355	0.977	.591	.578	.514	.880
6	M(31)	2.166	0.877	.518	.454	.442	.883
7	M(34)	2.179	0.923	.648	.598	.583	.878
8	M(36)	2.103	0.984	.711	.700	.651	.875
9	M(37)	2.088	0.973	.614	.597	.540	.879
10	M(38)	2.078	0.887	.665	.590	.605	.877
11	M(39)	2.063	0.980	.668	.654	.601	.877
12	M(40)	2.025	0.863	.624	.539	.561	.879
13	M(41)	2.103	0.850	.683	.580	.628	.876
14	M(42)	1.887	0.986	.539	.532	.456	.883
15	M(43)	2.292	0.981	.668	.655	.601	.877
16	M(44)	1.902	0.839	.493	.414	.419	.883
17	M(45)	2.025	0.875	.645	.564	.583	.878

En la tabla puede apreciarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha' oscilan, en función de los items, entre 0.891 y 0.875. El item 24 supera al índice Alpha total, infiriéndose de estos resultados que la pérdida de este item podría incrementar la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que la intercorrelación entre los items, que es alta a excepción de la del item 24, es un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.1.2.2. ANALISIS FACTORIAL.

Pasaremos a exponer a continuación los resultados del análisis factorial, así como la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada.

Los resultados del análisis factorial quedan reflejados en la tabla 10 donde aparece especificada la saturación de cada item para cada uno de los cuatro factores, así como el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 10

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>
M(38)	0.721	0.181	0.175	-0.096
M(45)	0.698	0.221	0.094	-0.002
M(34)	0.696	0.131	0.184	0.003
M(36)	0.654	0.189	0.240	0.286
M(43)	0.644	0.012	0.326	0.271
M(41)	0.632	0.301	0.178	0.096
M(40)	0.527	0.134	0.399	-0.081
M(30)	0.524	0.324	0.103	0.030
M(26)	0.085	0.795	0.194	0.045
M(25)	0.253	0.654	0.169	0.025
M(27)	0.468	0.642	0.065	-0.086
M(31)	0.177	0.601	0.162	0.157
M(42)	0.068	0.194	0.793	-0.040
M(39)	0.353	0.124	0.717	-0.013
M(37)	0.362	0.084	0.593	0.112
M(44)	0.128	0.196	0.575	0.119
M(24)	0.055	0.107	0.054	0.929
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>				
56.749	22.858	13.477	13.900	6.514

La varianza total explicada es de 56.749 siendo el factor 1 el que mayor variaciones explica (22.858). El factor 4 es el que explica un menor porcentaje de varianza, situándose esta en un 6.514.

Interpretación de los factores. Para realizar esta interpretación, se asignó cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación, quedando esto reflejado en las tablas 11, 12, 13 y 14 donde se especifica también el

nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los items, así como la saturación de cada item en el factor.

Factor 1: Normativa interna. Este factor, que explica el mayor porcentaje de varianza (22.858) hace referencia a las prácticas habituales y a la normativa interna existente en las organizaciones con referencia a la toma de decisiones, el nivel de participación, los programas de incentivos o el estilo de dirección. Este factor queda definido por ocho items cuya saturación oscila entre 0.524 (item número 30) y 0.721 (item número 38).

Tabla 11

<i>Factor 1—Normativa Interna</i>		<i>22.858%</i>
<i>N°item</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(38)	La falta de independencia a la hora de tomar decisiones	0.721
M(45)	El nivel de participación en la toma de decisiones	0.698
M(34)	No escuchar las sugerencias o peticiones de los trabajadores	0.696
M(36)	Distribuciones injustas de privilegios	0.654
M(43)	Los escasez o carencia de programas de incentivos	0.644
M(41)	La falta de competencia profesional, de habilidades o de preparación	0.632
M(40)	No reconocer los objetivos cumplidos	0.527
M(30)	Por el estilo de dirección de su superior directo	0.524

Factor 2: Producción. Este factor está constituido por cuatro items que hacen referencia a distintos aspectos de la producción, como son el ritmo o la calidad. La saturación mayor de este factor la alcanza el item 26 (0.795) siendo la menor la del item 31 (0.601).

Tabla 12

<i>Factor 2—Producción</i>		<i>13.477%</i>
<i>Nºitem</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(26)	El ritmo al que se debe realizar el trabajo	0.795
M(25)	La forma de realizar el trabajo	0.654
M(27)	Aspectos relacionados con el nivel de responsabilidad	0.642
M(31)	La calidad y/o cantidad de la producción	0.601

Factor 3: Política de personal. Este factor está definido por cuatro items, de los cuales el item 42 alcanza la mayor saturación (0.793) y la menor es la obtenida por el item 44 (0.575), hace referencia a la política de personal de la empresa, teniendo en cuenta aspectos tales como la estabilidad laboral o los sistemas de turnos.

Tabla 13

<i>Factor 3—Política de personal</i>		<i>13.900%</i>
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(42)	Por la falta de estabilidad laboral (contratos temporales...)	0.793
M(39)	La política de personal (contratos, altas,bajas)	0.717
M(37)	Temas relacionados con los turnos y horarios	0.593
M(44)	Aspectos relacionados con la puntualidad	0.575

Factor 4: Temas no laborales. Este factor viene definido por un solo ítem que hace referencia a temas no relacionados con el trabajo, siendo su saturación de 0.929.

Tabla 14

<i>Factor 4—Temas no laborales</i>		<i>6.514%</i>
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(24)	Temas no relacionados con el trabajo	0.929

1.1.3. INFORMACIONES CONFUSAS O POCO CLARAS.

Esta factorización, compuesta por los items 47 al 52, ofreció los siguientes resultados respecto a su consistencia interna y a su análisis factorial:

1.1.3.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. La tabla 15 refleja el análisis estadístico y muestra que la media, para un total de 392 sujetos, es de 13.194, siendo la media estimada parcial de los items 2.199.

Tabla 15

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	13.194	2.199	6.207	6.987
Dev.Std.	3.829	0.638	2.054	2.146
Error Std.	0.194	0.032	0.104	0.109
Máximo	24.000	4.000	12.000	12.000
Mínimo	6.000	1.000	3.000	3.000
Nº casos	392	392	392	392

La tabla refleja, así mismo, que la media de los items pares es inferior a la de los impares (6.207 y 6.987), sin observarse grandes discrepancias entre las desviaciones típicas de ambos.

Consistencia interna. La consistencia interna se obtuvo al aplicar los coeficientes de correlación que quedan reflejados en la tabla 16:

Tabla 16

Correlación dos mitades	.662
Coefficiente de Spearman-Brown	.797
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.796
Coefficiente Alfa todos los items	.817
Coefficiente Alfa items pares	.658
Coefficiente Alfa items impares	.748

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.662, Coeficiente de Spearman-Brown 0.797, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.796, coeficiente Alpha para todos los items 0.817, coeficiente Alpha para los items pares 0.658, coeficiente Alpha para los items impares 0.748, siendo la representatividad o generalización de la escala alta.

Análisis estadístico de los items. La tabla 17 se representa la correlación media entre los seis items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 17

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Índice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(47)	1.798	0.803	.529	.425	.352	.832
2	M(48)	2.439	0.831	.765	.635	.648	.775
3	M(49)	2.306	0.938	.813	.763	.699	.761
4	M(50)	2.283	0.931	.781	.727	.653	.772
5	M(51)	2.102	0.917	.737	.676	.592	.786
6	M(52)	2.265	0.867	.695	.602	.546	.796

Puede apreciarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha' oscilan, en función de los items, entre 0.832 y 0.762. El item 47 supera el índice Alpha total, infiriéndose de esto que la pérdida de este item podría incrementar la representatividad del cuestionario. La intercorrelación, entre los items, que es alta, es un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.1.3.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación expondremos los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicado.
Los resultados del análisis factorial aparecen en la tabla 18 donde puede apreciarse la saturación de cada item para cada uno de los tres factores y el porcentaje de varianza explicado por cada factor.

Tabla 18

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>
M(52)	0.851	0.024	0.201
M(48)	0.774	0.202	0.316
M(47)	0.123	0.975	0.157
M(51)	0.123	0.101	0.888
M(49)	0.407	0.139	0.740
M(50)	0.460	0.151	0.635
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>			
78.017	28.858	17.414	31.745

La varianza total explicada es de 78.017, siendo el factor 3 el que explica menor porcentaje de la misma (28.858) mientras que el factor 1 explica el mayor porcentaje de varianza (31.745).

Interpretación de los factores. La interpretación se realizó, asignando cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación. Esto aparece reflejado, junto al nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems y la saturación del ítem en el factor, en las tablas 19, 20 y 21.

Factor 1: Información. Este factor, compuesto por dos ítems de los cuales la mayor saturación alcanzada es 0.851 (ítem 52) hace referencia al flujo de información existente en la empresa.

Tabla 19

<i>Factor 1—Información</i>		<i>28.858%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(52)	La transmisión de información relacionada con el trabajo	0.851
M(48)	Decisiones que se toman en su empresa	0.774

Factor 2: Temas no laborales. Este factor, que aparece en la tabla 20, hace referencia a los temas no relacionados con el desempeño del trabajo, y está definido por un único factor con una saturación de 0.975.

Tabla 20

<i>Factor 2—Temas no Laborales</i>		<i>17.414%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(47)	Temas no relacionados con el trabajo	0.975

Factor 3: Política de promociones. El factor 3 reflejado en la tabla 21, viene definido por tres items, alcanzando la mayor saturación el item número 50 (0.888) y la menor, el item número 50 (0.635). Hace referencia a la

política de promociones existente en la organización así como a la justicia percibida de dicha política.

Tabla 21

<i>Factor 3—Política de promociones</i>		<i>31.745%</i>
<i>Nº ítem</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(51)	Promociones o ascensos	0.888
M(49)	Discriminaciones que se han cometido en su empresa	0.740
M(50)	Rumores infundados	0.635

1.1.4. CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE INFORMACION.

Los ítems 53 al 61 componen esta factorización en la que se aprecian los siguientes resultados respecto a su consistencia interna y su análisis factorial:

1.1.4.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. En la tabla 22 podemos observar el análisis estadístico en el que se aprecia, que la media, para un total de 390 sujetos, es de 16.577, siendo la media estimada parcial de los ítems 2.072.

Tabla 22

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	16.577	2.072	7.936	8.641
Dev.Std.	4.992	0.624	2.535	2.715
Error Std.	0.253	0.032	0.129	0.138
Máximo	30.000	3.750	16.000	16.000
Mínimo	8.000	1.000	4.000	4.000
Nº casos	390	390	390	390

Observamos igualmente que la media de los items pares (7.936) es inferior a la de los impares (8.641), sin que aparezcan grandes diferencias entre sus desviaciones típicas.

Consistencia interna. Tal y como aparece en la tabla 23 los coeficientes de correlación entre dos mitades, Coeficiente de Spearman-Brown, Coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha, nos proporcionan la consistencia interna.

Tabla 23

Correlación dos mitades	.808
Coefficiente de Spearman-Brown	.894
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.893
Coefficiente Alfa todos los items	.847
Coefficiente Alfa items pares	.713
Coefficiente Alfa items impares	.707

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.808, Coeficiente de Spearman-Brown 0.894, Coeficiente de Guttman (Rulon)0.893, coeficiente Alpha para todos los items 0.847, coeficiente Alpha para los items pares 0.713, coeficiente Alpha para los items impares 0.707, siendo de esta forma la representatividad o generalización del test alta

Análisis estadístico de los items. En la tabla 24 aparece expuesta la correlación existente entre los ocho items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 24

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(53)	2.579	0.959	.734	.704	.623	.824
2	M(54)	2.208	0.920	.648	.597	.520	.837
3	M(55)	2.256	0.988	.756	.747	.649	.820
4	M(56)	2.492	0.965	.786	.759	.692	.814
5	M(57)	1.474	0.736	.583	.429	.472	.841
6	M(59)	2.285	0.986	.723	.713	.606	.826
7	M(60)	1.626	0.743	.701	.521	.612	.827
8	M(61)	1.656	0.841	.620	.522	.499	.839

En la tabla puede observarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha' se encuentran entre 0.841 y 0.814. La alta intercorrelación es un indicativo de que los items están midiendo el mismo constructo.

1.1.4.2. ANALISIS FACTORIAL.

Pasaremos a exponer a continuación los resultados del análisis factorial, así como la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 25 se presentan los resultados del análisis factorial. En ella puede apreciarse la saturación de cada item para cada uno de los 2 factores, así como el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 25

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
M(54)	0.849	0.028
M(53)	0.823	0.189
M(55)	0.794	0.255
M(56)	0.650	0.463
M(57)	0.058	0.795
M(61)	0.114	0.780
M(60)	0.265	0.767
M(59)	0.359	0.670
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>		
65.775	33.342	32.433

Podemos observar que la varianza total explicada es 65.775 aportando el factor 1 la mayor explicación de la misma (33.342).

Interpretación de los factores. Para realizar la interpretación de los factores, y dada la existencia de items que saturaban en más de un factor, asignamos cada item al factor en el que registraba la mayor saturación. Las tablas 26 y 27 muestran el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los items así como la saturación de cada item en el factor.

Factor 1: Problemas en producción. Como aparece en la tabla 26, cuatro items componen este factor que hace referencia a las distintas disfunciones que pueden aparecer en el proceso productivo. La saturación

mayor es alcanzada por el ítem número 54 (0.849) siendo la menor, la obtenida por el ítem 56 (0.650).

Tabla 26

<i>Factor 1—Problemas en producción</i>		33.342%
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(54)	Disminución de la producción	0.849
M(53)	Perdida de tiempo	0.823
M(55)	Disminución de la calidad del trabajo	0.794
M(56)	Aumento de los problemas y discusiones	0.650

Factor 2: Falta de disciplina. Este factor viene definido por cuatro ítems de los cuales el que alcanza una menor saturación es el ítem 59 (0.670) siendo la mayor la obtenida por el ítem 57 (0.795). Este factor hace referencia a la falta de disciplina o a comportamientos en contra de los compañeros o superiores y que afectan al clima general de la empresa.

Tabla 27

<i>Factor 2—Falta de disciplina</i>		32.433%
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(57)	Pequeños sabotajes	0.795
M(61)	Zanadillas	0.780
M(60)	Incremento de la insubordinación	0.767
M(59)	Aumento de los rumores	0.670

1.1.5. EFICACIA EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS.

Esta factorización, compuesta por los items 63 al 70, presenta respecto a su consistencia interna y su análisis factorial, los siguientes resultados:

1.1.5.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. Tal y como se refleja en la tabla 28 el análisis estadístico muestra, para un total de 397 sujetos, una media total de 21.700 y una media estimada parcial de los items de 3.100.

Tabla 28

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	21.700	3.100	12.353	9.348
Dev.Std.	3.128	0.447	1.897	1.608
Error Std.	0.157	0.022	0.095	0.081
Máximo	28.000	4.000	16.000	12.000
Mínimo	7.000	1.000	4.000	3.000
Nº casos	397	397	397	397

Se observa igualmente que la media de los items pares (12.350) es sensiblemente superior a la de los items impares (9.348), sin parecer grandes discrepancias con respecto a sus desviaciones típicas.

Consistencia interna. La tabla 29 muestra los coeficientes de correlación que fueron empleados para el cálculo de la consistencia interna: Correlación entre dos mitades, Coeficiente de Spearman-Brown, Coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 29

Correlación dos mitades	.591
Coefficiente de Spearman-Brown	.743
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.736
Coefficiente Alfa todos los items	.667
Coefficiente Alfa items pares	.448
Coefficiente Alfa items impares	.454

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.591, Coeficiente de Spearman-Brown 0.743, Coeficiente de Guttman (Rulon)0.736, coeficiente Alpha para todos los items 0.667, coeficiente Alpha para los items pares 0.448, coeficiente Alpha para los items impares 0.454.

Análisis estadístico de los items. La tabla 30 muestra la correlación entre los siete items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 30

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(63)	3.509	0.668	.533	.356	.354	.638
2	M(64)	2.962	0.745	.519	.387	.312	.649
3	M(65)	2.393	0.873	.482	.421	.226	.680
4	M(66)	3.499	0.661	.684	.452	.544	.591
5	M(67)	3.426	0.683	.628	.429	.466	.609
6	M(68)	2.887	0.900	.625	.563	.397	.626
7	M(70)	3.025	0.845	.615	.520	.401	.624

Podemos observar que las puntuaciones del coeficiente Alpha' oscilan, en función de los items, entre 0.609 y 0.680, excediendo el item 65 al Alpha total, de lo que puede inferirse que la pérdida de este item podría incrementar la representatividad del cuestionario. Cabe, así mismo, destacar que la intercorrelación que presentan los items no es muy alta, debido a que no están evaluando un único constructo, sino que unos items están midiendo la efectividad percibida de mejorar las interacciones, mientras que otros evalúan la efectividad de la intervención encaminada a racionalizar la producción

1.1.5.2. ANALISIS FATORIAL.

A continuación expondremos los resultados del análisis factorial, así como la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 31 aparecen los resultados del análisis factorial. Podemos apreciar la

saturación de cada ítem para cada uno de los dos factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 31

<i>Ítem</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
M(66)	0.801	0.119
M(63)	0.725	-0.087
M(70)	0.653	0.112
M(67)	0.646	0.226
M(65)	-0.038	0.821
M(64)	0.143	0.694
M(68)	0.439	0.442
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>		
52.317	31.804	20.513

Puede verse que la varianza total explicada es de 52.317 siendo el factor 1 el que explica mayor cantidad de la misma (31.804).

Interpretación de los factores. La interpretación de los factores se realizó asignando cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación. En las tablas 32 y 33 podemos apreciar el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems así como la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Incremento en las interrelaciones. Este factor, compuesto por 4 ítems, cuya mayor saturación desde 0.801 (ítem 66) siendo la menor 0.646 (ítem 67), hace referencia a los cambios que pueden realizarse en la organización tendentes a mejorar la calidad y cantidad de las interrelaciones existentes entre el personal, así como, los métodos de reducción de conflictos.

Tabla 32

<i>Factor 1—Incremento de las interrelaciones</i>		<i>31.804%</i>
<i>Nº ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(66)	Fomentar un clima de sinceridad y mutua comprensión	0.801
M(63)	Aumentar y mejorar la comunicación entre los miembros de la organización	0.725
M(70)	Reunir a las personas enfrentadas y darles la oportunidad de discutir sus diferencias	0.653
M(67)	Aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que afecten a su trabajo	0.646

Factor 2: Mejoras en la producción. Este factor hace referencia a la eficacia que distintos métodos de mejoras y racionalización de la producción pueden tener para reducir el conflicto. El factor viene definido por tres ítems, de los cuales el que alcanza una mayor saturación es el ítem 65 (0.821) siendo el ítem 68 el de menor saturación (0.442).

Tabla 33

<i>Factor 2—Producción</i>		<i>20.513%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(65)	Introducir cambios en los turnos u horarios	0.821
M(64)	Introducir cambios en los sistemas de producción	0.694
M(68)	Fomentar la movilidad funcional dentro de la empresa	0.442

1.1.6. SITUACIONES PROBLEMATICAS ENTRE DEPARTAMENTOS.

Los items 34 al 35 componen esta factorización que presenta los siguientes resultados en relación con su consistencia interna y su análisis factorial:

1.1.6.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. La tabla 34 refleja el análisis estadístico en el que aparece, para un total de 383 sujetos, una media total de 14.151, siendo la media estimada parcial de los items 2.359.

Tabla 34

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	14.151	2.359	6.880	7.272
Dev.Std.	3.909	0.652	1.982	2.142
Error Std.	0.200	0.033	0.101	0.110
Máximo	24.000	4.000	12.000	12.000
Mínimo	6.000	1.000	3.000	3.000
Nº casos	383	383	383	383

Podemos observar que la media de los items pares 6.880 es inferior a la de los impares (7.272), sin que puedan apreciarse grandes diferencias respecto de sus respectivas desviaciones típicas.

Consistencia interna. En la tabla 35 aparecen los coeficientes de correlación que fueron utilizados para calcular la consistencia interna: Correlación entre dos mitades, Coeficiente de Spearman-Brown, Coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 35

Correlación dos mitades	.797
Coeficiente de Spearman-Brown	.887
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.885
Coeficiente Alfa todos los items	.810
Coeficiente Alfa items pares	.547
Coeficiente Alfa items impares	.691

Estos coeficientes arrojaron los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.797, Coeficiente de Spearman-Brown 0.887, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.885, coeficiente Alpha para todos los items 0.810, coeficiente Alpha para los items pares 0.547, coeficiente Alpha para los items impares 0.641, siendo por tanto la representatividad o generalización del test alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 36 puede apreciarse la intercorrelación existente entre los 6 items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 36

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(72)	2.253	0.874	.668	.583	.512	.792
2	M(73)	2.650	0.832	.698	.581	.561	.782
3	M(74)	2.381	0.894	.643	.575	.476	.800
4	M(75)	2.554	0.943	.786	.741	.661	.758
5	M(77)	2.245	0.965	.737	.712	.587	.776
6	M(78)	2.068	0.945	.759	.717	.622	.768

Puede observarse en la tabla que las puntuaciones del coeficiente Alpha oscilan, en función de los items, entre 0.800 y 0.758, lo cual nos permite inferir que la pérdida de algún item no modificaría de forma sustancial la representatividad del cuestionario, siendo la alta intercorrelación que presentan los items, un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.1.6.2. ANALISIS FACTORIAL.

Pasaremos a exponer a continuación los resultados del análisis factorial, así como la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada.
Los resultados del análisis factorial quedan reflejados en la tabla 37 donde aparece especificada la saturación de cada item para cada uno de los 2 factores, así como el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 37

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
M(73)	0.776	0.195
M(74)	0.771	0.086
M(72)	0.688	0.231
M(75)	0.621	0.495
M(77)	0.169	0.911
M(78)	0.233	0.873
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>		
67.929	35.652	32.277

La varianza total explicada es de 67.929, siendo el factor 1 el que realiza la mayor aportación (35.652).

Interpretación de los factores. Para realizar esta interpretación, se asignó cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación, quedando esto reflejado en las tablas 38 y 39 donde se especifica también el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems así como la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Deficiente coordinación. Este factor, que explica el mayor porcentaje de varianza (35.652) hace referencia a los problemas que surgen debido a deficiencias en la coordinación de tareas como son por ejemplo el tener objetivos contrapuestos o distintas formas de realizar y organizar el trabajo. Este factor queda definido por cuatro ítems cuya saturación oscila entre 0.776 (ítem número 73) y 0.621 (ítem número 75).

Tabla 38

<i>Factor 1—Deficiente coordinación</i>		35.652%
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(73)	Tener distintas formas de realizar y organizar el trabajo	0.776
M(74)	Problemas relacionados con los plazos de finalización de las tareas.	0.771
M(72)	Tener objetivos contrapuestos	0.688
M(75)	Deficiente comunicación e información entre los departamentos	0.621

Factor 2: Rivalidad interdepartamental. En este factor, compuesto por dos items que hacen referencia a distintos aspectos que son causa de rivalidad entre departamentos, como es por ejemplo la distribución no equitativa de privilegios, la saturación mayor la alcanza el item 77 (0.911).

Tabla 39

<i>Factor 2—Rivalidad interdepartamental</i>		32.277%
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(77)	Por los privilegios que disfrutan algunos departamentos y no otros	0.911
M(78)	Por la rivalidad entre departamentos	0.873

1.1.7. FRECUENCIA DE LA DEFICIENTE COMUNICACION ENTRE DEPARTAMENTOS .

A esta factorización, compuesta por los items 80 al 85 se le sometió a un análisis de su consistencia interna y a un análisis factorial.

1.1.7.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 40, permite comprobar que, para un total de 382 sujetos, la media total es de 16.063, mientras que la media estimada parcial de los items es 2.677

Tabla 40

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	16.063	2.677	8.157	7.906
Dev.Std.	4.758	0.793	2.482	2.419
Error Std.	0.244	0.041	0.127	0.124
Máximo	24.000	4.000	12.000	12.000
Mínimo	6.000	1.000	3.000	3.000
Nº casos	382	382	382	382

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna, se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 41, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 41

Correlación dos mitades	.885
Coefficiente de Spearman-Brown	.939
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.939
Coefficiente Alfa todos los items	.903
Coefficiente Alfa items pares	.817
Coefficiente Alfa items impares	.784

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.885, ecuación Spearman-Brown 0.939, índice Guttman-Rulon 0.939, coeficiente Alpha para todos los items 0.903, para los items pares 0.817 y para los items impares 0.784, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es muy alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 42 se presenta la correlación media de los 6 items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 42

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(80)	2.948	0.980	.809	.792	.715	.889
2	M(81)	2.547	0.950	.787	.747	.689	.893
3	M(82)	2.526	0.975	.824	.804	.738	.886
4	M(83)	2.843	0.961	.827	.794	.743	.885
5	M(84)	2.683	0.944	.863	.815	.796	.877
6	M(85)	2.516	0.983	.818	.805	.729	.887

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.893 y 0.877. Se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que la intercorrelación entre los items, que es alta, es un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.1.7.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 43 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada item para cada uno de los 2 factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 43

<i>items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
M(84)	0.865	0.335
M(85)	0.852	0.274
M(83)	0.751	0.404
M(81)	0.258	0.887
M(80)	0.375	0.789
M(82)	0.551	0.620
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>		
78.220	42.467	35.753

Como podemos observar, la varianza total explicada por los dos factores es de 78.220, siendo el factor 1 el que explica mayor proporción (42.467).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los dos factores, especificando en ellas en nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Deficiencias en las relaciones. Este factor, que es el que mayor porcentaje de varianza explica (42,467) hace referencia a las disfunciones existentes en las relaciones interdepartamentales. Está definido por tres ítems cuya saturación oscila desde 0.865 (ítem número 84) hasta 0.751 (ítem número 83).

Tabla 44

<i>Factor 1—Deficiencias en las relaciones</i>		<i>42.467%</i>
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(84)	Deficiente cooperación entre departamentos	0.865
M(85)	Incremento del clima conflictivo entre departamentos	0.852
M(83)	Falta de coordinación, que produce duplicación de tareas (con la consiguiente pérdida de tiempo y de dinero)	0.751

Factor 2: Deficiencias en la producción. En este factor se reagrupan una serie de items que hacen referencia a problemas que surgen en la producción debido a la deficiente relación interdepartamental. Está definido por tres items cuyas saturaciones oscilan entre 0.887 (item número 81) y 0.620 (item número 82).

Tabla 45

<i>Factor 2—Deficiencias en la producción</i>		<i>35.753%</i>
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(81)	Disminución del trabajo	0.887
M(80)	Perdida de tiempo	0.789
M(82)	Disminución de la calidad de la producción	0.620

1.1.8. EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCION DE PROBLEMAS INTERDEPARTAMENTALES.

Esta factorización, compuesta por los items 87 al 93, arrojó los siguientes resultados respecto a su consistencia interna y su análisis factorial:

1.1.8.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. La tabla 46 refleja el análisis estadístico y muestra que la media, para un total de 384 sujetos, es de 17.667, siendo la media estimada parcial de los items 2.524.

Tabla 46

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	17.667	2.524	8.792	8.875
Dev.Std.	2.685	0.384	1.723	1.649
Error Std.	0.137	0.020	0.088	0.084
Máximo	27.000	3.857	15.000	12.000
Mínimo	10.000	1.429	4.000	3.000
Nº casos	384	384	384	384

La tabla refleja, así mismo, que la media de los items pares es inferior a la de los impares (8.792 y 8.875), sin existir grandes discrepancias entre las desviaciones típicas de ambas.

Consistencia interna. La consistencia interna se obtuvo al aplicar los coeficientes de correlación que quedan reflejados en la tabla 47:

Tabla 47

Correlación dos mitades	.268
Coefficiente de Spearman-Brown	.422
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.422
Coefficiente Alfa todos los items	.493
Coefficiente Alfa items pares	.294
Coefficiente Alfa items impares	.478

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.268, Coeficiente de Spearman-Brown 0.422, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.422, coeficiente Alpha para todos los items 0.493, coeficiente Alpha para los items pares 0.294, coeficiente Alpha para los items impares 0.478, siendo la representatividad o generalización de la escala baja.

Análisis estadístico de los items. La tabla 48 se representa la correlación media entre los siete items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 48

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	M(87)	1.529	0.756	.248	.188	-.034	.563
2	M(88)	3.497	0.617	.371	.229	.150	.486
3	M(89)	2.987	0.727	.530	.385	.293	.430
4	M(90)	2.977	0.802	.591	.473	.340	.404
5	M(91)	2.299	0.817	.498	.407	.217	.463
6	M(92)	2.401	0.910	.652	.594	.382	.374
7	M(93)	1.977	0.737	.554	.408	.318	.418

Puede apreciarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha oscilan, en función de los items, entre 0.563 y 0.374. El item 87 supera el índice Alpha total de lo cual puede inferirse que su pérdida podría incrementar la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que, al igual que ocurre con los coeficientes de consistencia interna, la intercorrelación entre los items es baja, debido a que no están evaluando un único constructo, si no que unos items están midiendo la efectividad de distintas estrategias de afrontamiento del conflicto mientras que otros items evalúan la efectividad de no hacer nada para evitarlo, esperando que remitan de forma espontánea.

1.1.8.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación expondremos los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los ítems y porcentaje de varianza explicada. Los resultados del análisis factorial aparecen en la tabla 49 donde puede apreciarse la saturación de cada ítem para cada uno de los tres factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 49

<i>Ítems</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>
M(90)	0.749	0.056	-0.010
M(92)	0.609	-0.196	0.319
M(88)	0.588	0.527	-0.148
M(89)	0.541	0.018	0.195
M(87)	0.043	-0.879	-0.055
M(91)	0.007	0.180	0.844
M(93)	0.296	-0.242	0.609
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>			
58.424	23.707	16.897	17.820

La varianza total explicada es de 58.424, siendo el factor 3 el que explica menor porcentaje de la misma (17.820) mientras que el factor 1 explica el mayor (23.707).

Interpretación de los factores. La interpretación se realizó asignando cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación. Esto aparece reflejado, junto al nombre del factor, la varianza explicada, la

descripción de los ítems y la saturación del ítem en el factor, en las tablas 50, 51 y 52.

Factor 1: Mejora de las interacciones. Este factor, compuesto por dos ítems de los cuales la mayor saturación alcanzada es 0.749 (ítem 90) hace referencia a la eficacia que distintas formas de mejorar las interacciones tendrían en la resolución de conflictos.

Tabla 50

<i>Factor 1—Mejora de las interacciones</i>		<i>23.707%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(90)	Reunir a algunas personas de los dos departamentos para que arreglen sus diferencias	0.749
M(92)	Incrementar las actividades extralaborales conjuntas entre los distintos departamentos	0.609
M(88)	Incrementar la comunicación y la información entre departamentos	0.588
M(89)	Hacer cambios en la coordinación de las actividades	0.541

Factor 2: Temas no laborales. Este factor que propone como solución de los conflictos el no prestarles atención, está definido por un único factor con una saturación de -0.879 y viene formulado en negativo.

Tabla 51

<i>Factor 2—No Laborales</i>		<i>16.897%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(87)	No darles importancia, no hacer caso	-0.879

Factor 3: Cambios de personal. El factor 3 viene definido por dos items, alcanzando la mayor saturación el item número 91 (0.844), que hace referencia a la eficacia que tendría, en la resolución de conflictos, el cambiar algunas personas de un departamento a otro.

Tabla 52

<i>Factor 3—Cambios de personal</i>		<i>17.820%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
M(91)	Cambiar a los directores de los departamentos	0.844
M(93)	Trasladar personal de un departamento a otro	0.609

1.2. ESCALA DE COMUNICACION (DISCO 89)

La escala de comunicación (DISCO 89), compuesta por un total de veinte items, fue sometido al siguiente análisis estadístico, con objeto de determinar sus consistencia interna y su análisis factorial:

1.2.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. En la tabla 53 podemos observar el análisis estadístico en el que se aprecia, que la media total, para los 406 sujetos que respondieron de forma válida al cuestionario, es de 49.172, siendo la media estimada parcial de los items 2.459.

Tabla 53

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/20</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	49.172	2.459	24.468	24.704
Dev.Std.	6.016	0.301	3.211	3.589
Error Std.	0.299	0.015	0.160	0.178
Máximo	74.000	3.700	36.000	38.000
Mínimo	29.000	1.450	14.000	10.000
Nº casos	406	406	406	406

Observamos igualmente que la media de los items pares (24.468) es inferior a la de los impares (24.704) sin que existan grandes diferencias entre las desviaciones típicas de ambas.

Consistencia interna. Tal y como aparece en la tabla 54 los coeficientes de correlación entre dos mitades, Coeficiente de Spearman-Brown, Coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha, nos proporcionan la consistencia interna.

Tabla 54

Correlación dos mitades	.564
Coefficiente de Spearman-Brown	.721
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.718
Coefficiente Alfa todos los items	.612
Coefficiente Alfa items pares	.343
Coefficiente Alfa items impares	.419

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.564, Coeficiente de Spearman-Brown 0.721, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.718, coeficiente Alpha para todos los items 0.612, coeficiente Alpha para los items pares 0.343, coeficiente Alpha para los items impares 0.419, siendo de esta forma la representatividad o generalización del test alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 55 aparece expuesta la correlación existente entre los veinte items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 55

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	D(10)	3.286	0.667	.330	.220	.226	.599
2	D(11)	2.768	0.871	.454	.396	.328	.583
3	D(14)	1.936	0.955	.060	.058	-.098	.643
4	D(15)	2.916	0.982	.430	.422	.283	.588
5	D(16)	1.970	1.109	.487	.540	.327	.580
6	D(17)	1.800	1.086	.522	.567	.371	.573
7	D(18)	2.140	0.826	.298	.247	.167	.605
8	D(19)	2.387	0.885	.206	.182	.060	.619
9	D(20)	1.759	0.819	.259	.212	.127	.610
10	D(21)	1.759	0.834	.221	.184	.084	.615
11	D(22)	2.271	1.149	.572	.657	.421	.562
12	D(23)	1.825	1.121	.598	.671	.457	.556
13	D(24)	3.165	0.781	.396	.310	.279	.591
14	D(25)	3.047	0.899	.428	.385	.295	.588
15	D(26)	3.069	0.570	.299	.171	.210	.601
16	D(27)	3.049	0.649	.453	.294	.361	.585
17	D(28)	1.764	0.661	.057	.037	-.053	.626
18	D(29)	1.973	0.869	-.159	-.138	-.294	.662
19	D(30)	3.108	0.704	.487	.343	.390	.580
20	D(31)	3.180	0.635	.406	.258	.313	.591

En la tabla puede observarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha' se encuentran entre 0.662 y 0.556. Los items 14, 19, 21, 28 y 29 superan el índice Alpha total, pudiéndose inferir que la pérdida de alguno de estos items podría incrementar la representatividad del cuestionario. La intercorrelación entre los items es baja, debido a que no están midiendo un único constructo, mientras que unos items miden la calidad de la comunicación y otros evalúan la información y su procedencia.

1.1.2. ANALISIS FACTORIAL.

Pasaremos a exponer a continuación los resultados del análisis factorial, así como la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. La tabla 56 muestra los resultados del análisis factorial. En ella puede apreciarse la saturación de cada item para cada uno de los ocho factores, así como el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 56

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>	<i>Factor 7</i>	<i>Factor 8</i>
D(10)	-0.841	0.069	-0.069	0.122	-0.050	0.045	0.023	0.045
D(11)	-0.657	0.068	-0.111	-0.329	0.116	0.081	-0.282	-0.054
D(31)	0.541	0.063	0.015	-0.056	0.047	-0.069	0.387	0.262
D(21)	-0.051	0.889	-0.004	-0.054	0.111	0.049	0.022	-0.065
D(20)	-0.014	0.882	0.060	0.018	0.117	0.078	-0.005	0.043
D(23)	0.028	-0.036	0.758	0.182	0.012	-0.214	0.007	0.119
D(22)	0.027	0.060	0.747	-0.131	0.085	-0.249	-0.032	0.085
D(16)	0.094	0.025	0.702	-0.301	0.097	0.029	0.105	0.012
D(17)	0.086	0.028	0.692	0.302	-0.143	0.105	0.120	-0.165
D(14)	-0.174	-0.037	-0.115	0.686	-0.076	0.005	-0.137	0.016
D(15)	-0.285	-0.003	-0.114	-0.651	-0.062	0.075	-0.139	-0.111
D(18)	-0.036	0.113	0.114	-0.004	0.826	0.021	0.013	0.048
D(19)	0.055	0.105	-0.067	-0.039	0.792	-0.015	-0.093	-0.096
D(24)	0.090	-0.017	0.131	-0.126	0.003	-0.873	0.097	-0.032
D(25)	0.067	-0.154	0.153	0.252	-0.024	-0.775	0.141	0.149
D(26)	0.042	-0.071	0.049	-0.199	-0.007	-0.003	0.845	-0.018
D(27)	0.186	0.072	0.050	0.161	-0.098	-0.199	0.775	0.043
D(30)	0.391	0.057	0.115	0.264	-0.010	-0.134	0.471	0.317
D(29)	-0.037	-0.001	0.237	0.317	0.180	0.072	0.109	0.686
D(28)	-0.182	0.043	0.144	0.125	0.302	0.177	-0.005	-0.649
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>								
67.713	9.027	8.262	11.523	7.952	7.678	8.021	9.403	5.847

Podemos observar que la varianza total explicada es 67.713, aportando el factor 3 la mayor explicación de la misma (11.523), mientras que el factor 8 es el que explica menor proporción de varianza (5.847).

Interpretación de los factores. Para realizar la interpretación de los factores asignamos cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación. Las tablas 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64 muestran el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems así como la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Calidad de la comunicación. Como aparece en la tabla 57, tres ítems componen este factor, que hace referencia a la calidad de la comunicación que se establece en el lugar de trabajo. La saturación mayor es alcanzada por el ítem número 10 (-0.841) siendo la menor la alcanzada por el ítem 31 (0.541).

Tabla 57

<i>Factor 1—Calidad de la Comunicación</i>		<i>9.027%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(10)	Calidad de la comunicación con Compañeros	-0.841
D(11)	Calidad de la comunicación con Superiores	-0.657
D(31)	Grado de confianza que Ud. tiene de la información que recibe de sus Compañeros (-)	0.541

Factor 2: Impermeabilidad de su información. Este factor viene definido por dos ítems, de los cuales el que alcanza una mayor saturación, que coincide con la más alta de todo el cuestionario es el ítem 21 (0.889). Este factor

hace referencia a la información que el sujeto no transmite al resto de personal de la empresa.

Tabla 58

<i>Factor 2—Impermeabilidad de su Información</i>		<i>8.262</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(21)	Cantidad de Información que Ud. semanalmente retiene a Superiores	0.889
D(20)	Cantidad de Información que semanalmente Ud. retiene a Compañeros	0.882

Factor 3: Flujo de comunicación. Este factor, compuesto por cuatro items hace referencia a los flujos de comunicación que se establecen en la organización tanto en su vertiente horizontal como vertical. El item que alcanza una mayor saturación es el item 23, con una saturación de 0.758, mientras que la saturación del item 17, es 0.692.

Tabla 59

<i>Factor 3—Flujo de Comunicación</i>		<i>11.523%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(23)	Información semanal transmitida por iniciativa propia a Superiores	0.758
D(22)	Información semanal transmitida por iniciativa propia a Compañeros	0.747
D(16)	Información de interés a lo largo de una semana de trabajo procedente de Compañeros	0.702
D(17)	Información de interés a lo largo de una semana de trabajo procedente de Superiores	0.692

Factor 4: Procedencia de la información. La saturación más alta de este factor, compuesto por dos items, es de 0.686 (item 14), estos dos items saturan de forma inversa debido a que constituyen una misma dirección bipolar. Para asignar las puntuaciones al factor se sumaron de tal forma que las puntuaciones altas corresponden a la información recibida del superior y las puntuaciones bajas a la información proveniente de los compañeros. El factor hace referencia a la procedencia de la información que diariamente utiliza el sujeto para el desempeño de su trabajo en la organización.

Tabla 60

<i>Factor 4—Información recibida de superiores vs. compañeros</i>		<i>7.952%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(14)	Información laboral diaria, procedente de Compañeros	0.686
D(15)	Información laboral diaria, procedente de Superiores	-0.651

Factor 5: Control de la información. El factor número cinco hace referencia a la información que tanto compañeros como superiores retienen u ocultan. Viene definido por dos items el mayor de los cuales alcanza una saturación de 0.826 (item 18).

Tabla 61

<i>Factor 5</i>		<i>7.678%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(18)	Información, relacionada con su trabajo o con su empresa, que Vd cree que sus Compañeros no le transmiten	0.826
D(19)	Información, relacionada con su trabajo o con su empresa, que Vd cree que sus Superiores no le transmiten	0.792

Factor 6: Permeabilidad de su información. Este factor está definido por dos variables cuya saturación más alta es alcanzada por el ítem 24 (-0.875) y hace referencia a la proporción de información, de entre toda la que el sujeto posee, que es transmitida al resto de personal.

Tabla 62

<i>Factor 6—Permeabilidad de su información</i>		<i>8.021%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(24)	Porcentaje de información que Ud. transmite a sus Compañeros	-0.873
D(25)	Porcentaje de información que Ud. transmite a sus Superiores	-0.775

Factor 7: Fiabilidad de la comunicación. Este factor hace referencia tanto al grado en el que el sujeto confía en la veracidad de la información que recibe de sus superiores como en la exactitud de la información que el transmite.

Tabla 63

<i>Factor 7—Fiabilidad de la Comunicación</i>		<i>%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(26)	Grado de exactitud de sus informaciones a sus Compañeros	0.845
D(27)	Grado de exactitud de sus informaciones a sus Superiores	0.775
D(30)	Grado de confianza que Ud. tiene de la información que recibe de sus Superiores	0.471

Factor 8: Información modificada. Este factor, compuesto por dos ítems que saturan de forma inversa, hace referencia a la proporción de información que el sujeto se ve en la obligación de modificar antes de transmitirla a su superior, presumiblemente por que esta información no le es favorable, por ello aparece correlacionado con la influencia que su inmediato superior posee en la organización.

Tabla 64

<i>Factor 8—Información modificada</i>		<i>5.847%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
D(29)	Grado de la influencia que su inmediato superior tiene en su empresa	0.686
D(28)	Grado de modificación del mensaje antes de transmitirlo a sus Superiores	-0.649

1.3. ESCALA DE SATISFACCION (CSF 89)

El cuestionario de satisfacción (CSF 89), compuesto por un total de veintitrés items, fue sometido, en función de su contenido, a dos factorizaciones que evalúan las áreas: Feedback y Comunicación y confianza.

Pasaremos a continuación a analizar cada una de estas áreas por separado:

1.3.1. FEEDBACK.

Los items 1 al 10 componen esta factorización que presenta los siguientes resultados en relación con su consistencia interna y su análisis factorial:

1.3.1.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. La tabla 65 refleja el análisis estadístico en el que aparece, para un total de 397 sujetos, una media total de 21.081, siendo la media estimada parcial de los items 2.342.

Tabla 65

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	21.081	2.342	11.408	9.673
Dev.Std.	6.002	0.667	3.436	2.781
Error Std.	0.302	0.034	0.173	0.140
Máximo	36.000	4.000	20.000	16.000
Mínimo	9.000	1.000	5.000	4.000
Nº casos	397	397	397	397

Podemos observar que la media de los ítems pares (11.408) es superior a la de los ímpares (9.673), sin que surjan grandes diferencias respecto a sus desviaciones típicas.

Consistencia interna. En la tabla 66 se especifican los coeficientes de correlación que fueron utilizados para calcular la consistencia interna: Correlación entre dos mitades, Coeficiente de Spearman-Brown, Coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 66

Correlación dos mitades	.862
Coefficiente de Spearman-Brown	.926
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.915
Coefficiente Alfa todos los items	.902
Coefficiente Alfa items pares	.813
Coefficiente Alfa items impares	.811

Estos coeficientes arrojaron los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.862, Coeficiente de Spearman-Brown 0.926, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.915, coeficiente Alpha para todos los items 0.902, coeficiente Alpha para los items pares 0.813, coeficiente Alpha para los items impares 0.811, siendo por tanto la representatividad o generalización del test alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 67 puede apreciarse la intercorrelación existente entre los 6 items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 67

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C(1)	2.292	0.909	.756	.687	.679	.890
2	C(2)	2.411	0.846	.787	.666	.724	.887
3	C(3)	2.267	0.906	.788	.714	.719	.887
4	C(4)	2.282	0.937	.817	.766	.754	.884
5	C(5)	2.564	0.845	.790	.667	.726	.887
6	C(6)	2.710	0.815	.726	.592	.652	.892
7	C(7)	2.166	0.877	.704	.617	.617	.894
8	C(8)	2.270	0.878	.727	.638	.645	.892
9	C(10)	2.118	0.998	.656	.655	.544	.901

Puede observarse en la tabla, que las puntuaciones del coeficiente Alpha' oscilan, en función de los items, entre 0.901 y 0.884, lo cual nos permite inferir que la pérdida de algún item no modificaría de forma sustancial la representatividad del cuestionario, siendo la alta intercorrelación que presentan los items, un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.3.1.2. ANALISIS FACTORIAL.

Pasaremos a exponer a continuación los resultados del análisis factorial, así como la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada.
Los resultados del análisis factorial quedan reflejados en la tabla 68 donde

aparece especificada la saturación de cada ítem para cada uno de los dos factores, así como el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 68

<i>Ítems</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>
C(3)	0.884	0.236
C(4)	0.874	0.289
C(1)	0.854	0.218
C(6)	0.666	0.374
C(7)	0.192	0.792
C(8)	0.237	0.787
C(2)	0.367	0.756
C(10)	0.173	0.716
C(5)	0.445	0.684
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>		
70.007	35.277	34.730

La varianza total explicada es de 70.007 siendo el factor 1 el que realiza la mayor aportación (35.277).

Interpretación de los factores. Para realizar esta interpretación, se asignó cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación, quedando esto reflejado en las tablas 69 y 70 donde se especifica también el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems así como la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Feedback del desempeño de la tarea. Este factor hace referencia a la información que se recibe respecto del desempeño de la tarea o la forma en que se es evaluado por los superiores. Este factor queda definido por cuatro items cuya saturación oscila entre 0.884 (item número 3) y 0.666 (item número 6).

Tabla 69

<i>Factor 1—Feedback del desempeño de la tarea</i>		<i>35.277%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C(3)	Como estoy siendo evaluado por mis superiores	0.884
C(4)	El reconocimiento y valor de mis esfuerzos en el trabajo	0.874
C(1)	Mis progresos en el trabajo	0.854
C(6)	Las obligaciones, requisitos y responsabilidades de mi trabajo	0.666

Factor 2: Feedback sobre la organización. En este factor, compuesto por cinco items, que hacen referencia a la información que se le proporciona al sujeto sobre el funcionamiento y la política general de la empresa, la saturación mayor la alcanza el item 7 (0.792) siendo la menor la obtenida por el item 5 (0.684).

Tabla 70

<i>Factor 2—Feedback sobre la organización</i>		34.730%
<i>N°Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C(7)	Las acciones del gobierno que afectan a mi empresa	0.792
C(8)	Los cambios efectuados en su empresa	0.787
C(2)	La política general y los objetivos de mi empresa	0.756
C(10)	Los beneficios de la compañía y la situación de las finanzas	0.716
C(5)	La política y los objetivos de mi departamento	0.684

1.3.2. COMUNICACION Y CONFIANZA.

A esta factorización, compuesta por los items 11 al 26, se le sometió a un análisis de su consistencia interna y a un análisis factorial.

1.3.2.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 71, permite comprobar que, para un total de 397 sujetos, la media total es de 28.864, mientras que la media estimada parcial de los items es 2.624

Tabla 71

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	28.864	2.624	15.987	12.877
Dev.Std.	7.491	0.681	4.248	3.579
Error Std.	0.376	0.034	0.213	0.180
Máximo	44.000	4.000	24.000	20.000
Mínimo	11.000	1.000	6.000	5.000
Nº casos	397	397	397	397

Se observa, así mismo, que la media de los items pares (15.987) es superior a la de los items impares (12.977).

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 72, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 72

Correlación dos mitades	.831
Coeficiente de Spearman-Brown	.908
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.900
Coeficiente Alfa todos los items	.906
Coeficiente Alfa items pares	.828
Coeficiente Alfa items impares	.829

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.831, ecuación Spearman-Brown 0.908, índice Guttman-Rulon 0.900, coeficiente Alpha para todos los items 0.906, para los items pares 0.828 y para los items impares 0.829, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 73 se presenta la correlación media de los once items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 73

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C(11)	2.688	1.000	.736	.736	.665	.896
2	C(12)	2.330	0.939	.775	.728	.717	.893
3	C(13)	2.705	0.961	.768	.737	.706	.894
4	C(14)	2.461	0.853	.701	.598	.635	.898
5	C(15)	2.751	0.947	.759	.719	.697	.894
6	C(16)	2.348	1.038	.819	.850	.764	.890
7	C(17)	2.204	1.032	.599	.618	.499	.906
8	C(18)	3.285	0.807	.603	.487	.527	.903
9	C(19)	2.937	0.897	.721	.647	.656	.897
10	C(25)	2.453	0.989	.742	.734	.673	.896
11	C(26)	2.703	0.953	.668	.637	.588	.900

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.906 y 0.890, sin superar el Alpha total. Se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que la intercorrelación entre los item, que es alta, es un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.3.2.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 74 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada item para cada uno de los tres factores, y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 74

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>
C(12)	0.781	0.303	0.141
C(16)	0.754	0.257	0.323
C(14)	0.713	0.428	-0.053
C(13)	0.691	0.161	0.415
C(15)	0.662	0.185	0.414
C(11)	0.618	0.141	0.475
C(26)	0.184	0.818	0.223
C(17)	0.205	0.739	0.096
C(25)	0.362	0.671	0.282
C(18)	0.164	0.169	0.848
C(19)	0.378	0.329	0.609
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>			
68.256	30.561	20.209	17.486

Como podemos observar, la varianza total explicada por los tres factores es de 68.256, siendo el factor 1 el que explica mayor porción de la misma (30.561).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los tres factores, especificando en ellas en nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Relación vertical. Este factor hace referencia tanto al clima general que la comunicación existente en la empresa, como a las habilidades de los superiores para establecer unas relaciones cordiales con sus trabajadores que contribuyan al buen desarrollo de la organización. Está definido por seis items, cuya saturación oscila desde 0.781 (item número 12) hasta 0.618 (item número 11).

Tabla 75

<i>Factor 1</i>		30.581%
<i>NºItems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C(12)	La comunicación en nuestra empresa motiva y estimula el entusiasmo para conseguir nuevos objetivos	0.781
C(16)	La comunicación que hay dentro de la empresa hace que me identifique con ella y que me sienta como una parte importante de mi empresa	0.754
C(14)	Las personas en mi empresa tienen grandes habilidades como comunicadores	0.713
C(13)	Los superiores escuchan y atienden a sus subordinados	0.691
C(15)	Mis superiores me ofrecen su ayuda para resolver los problemas relacionados con mi trabajo	0.662
C(11)	Los superiores conocen y entienden los problemas con los que se tienen que enfrentar los subordinados en su lugar de trabajo	0.618

Factor 2: Comunicación formal. En este factor se reagrupan una serie de ítems que hacen referencia a los canales de comunicación formal existentes en la organización, su calidad y su claridad. Está definido por tres ítems cuyas saturaciones oscilan entre 0.818 (ítem número 26) y 0.671 (ítem número 25).

Tabla 76

<i>Factor 2—Comunicación formal</i>		<i>20.209%</i>
<i>Nº ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C(26)	Las comunicaciones escritas y los informes en mi empresa son claros y precisos	0.818
C(17)	Las publicaciones de mi empresa son interesantes y útiles	0.739
C(25)	Las reuniones de trabajo están bien organizadas	0.671

Factor 3: Clima de confianza. Dos ítems componen este factor de los cuales la saturación mayor es alcanzada por el ítem número 18 (0.848). El factor hace referencia a la confianza que el sujeto percibe que su superior deposita en él.

Tabla 77

<i>Factor 3—Relación de confianza</i>		<i>17.486%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C(18)	Mi superior confía en mi	0.848
C(19)	Recibo a tiempo la información que necesito para realizar mi trabajo	0.609

1.4. ESCALA DE VALORES (VAL 89).

El cuestionario de valores (VAL 89), compuesto por un total de veintitrés items, fue sometido al siguiente análisis estadístico con objeto de determinar su consistencia interna y su análisis factorial:

1.4.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 78, permite comprobar que, para un total de 405 sujetos, la media total es de 1868.896, mientras que la media estimada parcial de los items es 81.256. Observese que en este caso la media es sensiblemente más alta que la vista en las escalas anteriores, esto se debe a que el rango de posibles respuestas de los sujetos oscilaba entre 0 y 100 con objeto de conseguir matizar al máximo sus respuestas

Tabla 78

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	1868.896	81.256	989.481	879.415
Dev.Std.	212.127	9.223	108.374	113.885
Error Std.	10.554	0.459	5.392	5.666
Máximo	2277.000	99.000	1188.000	1089.000
Mínimo	1020.000	44.348	579.000	441.000
Nº casos	405	405	405	405

Se observa, así mismo, que la media de los items pares (989.481) es superior a la de los items impares (879.415), sin aparecer grandes discrepancias respecto de sus desviaciones típicas.

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 79, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 79

Correlación dos mitades	.822
Coefficiente de Spearman-Brown	.902
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.902
Coefficiente Alfa todos los items	.880
Coefficiente Alfa items pares	.772
Coefficiente Alfa items impares	.788

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.822, ecuación Spearman-Brown 0.902, índice Guttman-Rulon 0.902, coeficiente Alpha para todos los items 0.880, para los items pares 0.772 y para los items impares 0.788, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 80 se presenta la correlación media de los 23 items y el total así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 80

Item	Nombre	Media	DV.	R	Indice	R'	ALFA'
1	V(1)	74.504	21.488	.426	9.160	.338	.880
2	V(4)	90.328	14.575	.472	6.879	.416	.877
3	V(5)	88.758	14.365	.523	7.510	.471	.875
4	V(6)	83.195	19.323	.374	7.222	.292	.881
5	V(7)	89.346	13.899	.538	7.471	.488	.875
6	V(11)	92.323	11.120	.464	5.163	.422	.877
7	V(15)	91.106	11.048	.409	4.517	.364	.878
8	V(16)	78.691	19.779	.636	12.584	.576	.872
9	V(17)	89.514	12.452	.530	6.600	.486	.876
10	V(18)	80.504	17.526	.542	9.500	.480	.875
11	V(19)	56.879	25.545	.422	10.782	.316	.883
12	V(20)	78.116	17.879	.562	10.051	.500	.874
13	V(21)	84.827	15.962	.522	8.326	.464	.875
14	V(22)	83.778	15.649	.577	9.037	.525	.874
15	V(24)	72.840	21.668	.607	13.156	.536	.873
16	V(26)	71.035	23.056	.602	13.885	.526	.874
17	V(27)	88.237	14.418	.516	7.433	.463	.876
18	V(30)	72.560	20.533	.566	11.620	.495	.875
19	V(31)	82.316	15.726	.616	9.694	.567	.873
20	V(32)	58.919	24.698	.631	15.589	.553	.873
21	V(33)	82.575	17.105	.683	11.677	.636	.871
22	V(34)	89.965	11.949	.621	7.420	.584	.874
23	V(35)	88.580	12.988	.527	6.849	.481	.876

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.883 y 0.871. Los items 6 y 19 exceden el Alpha total de lo que se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de



alguno de estos items podría mejorar la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que la intercorrelación entre los items es baja debido a que no están midiendo un único constructo, sino que miden valores diversos.

1.4.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 81 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada item para cada uno de los cinco factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 81

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>
V(26)	0.741	0.111	0.230	-0.046	0.095
V(32)	0.728	0.170	0.262	0.026	-0.096
V(22)	0.651	0.118	0.147	0.214	-0.021
V(31)	0.647	0.136	0.104	0.160	0.345
V(20)	0.624	0.036	0.000	0.324	0.158
V(24)	0.523	-0.019	0.194	0.426	0.059
V(4)	-0.002	0.798	0.166	0.049	0.158
V(5)	0.027	0.749	0.239	0.154	0.036
V(6)	0.069	0.647	-0.017	-0.003	0.191
V(1)	0.197	0.596	-0.055	0.270	-0.317
V(11)	0.199	0.581	0.077	-0.008	0.367
V(7)	0.268	0.571	0.310	-0.014	0.032
V(34)	0.250	0.153	0.769	0.127	0.099
V(35)	0.127	0.065	0.703	0.154	0.231
V(33)	0.362	0.167	0.692	0.199	0.000
V(27)	0.090	0.200	0.688	0.074	0.145
V(30)	0.110	0.101	0.197	0.692	0.196
V(19)	0.260	-0.046	0.029	0.670	-0.331
V(18)	0.053	0.192	0.152	0.656	0.280
V(21)	0.136	-0.037	0.505	0.510	-0.018
V(16)	0.396	0.184	0.148	0.486	0.179
V(17)	0.268	0.227	0.126	0.189	0.705
V(15)	0.047	0.160	0.319	0.104	0.579
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>					
57.491	14.308	12.901	12.508	10.640	7.134

Como podemos observar, la varianza total explicada por los cinco factores es de 57.491, siendo el factor 1 el que explica la mayor proporción de la

misma (14.308) mientras que el factor que menor cantidad de varianza explica es el 5 (7.134).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen en las tablas 82, 83, 84, 85 y 86, correspondientes a cada uno de los cinco factores, el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Sociabilidad. Este factor viene definido por seis ítems de los cuales la saturación menor es de 0.523 y la mayor de 0.71. Ítems tales como ser servicial, cariñoso o abierto evalúan en que medida el valor sociabilidad es importante en la escala del sujeto.

Tabla 82

<i>Factor 1—Sociabilidad</i>		<i>14.308%</i>
<i>N° ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
V(26)	Ser servicial	0.741
V(32)	Ser obediente	0.728
V(22)	Ser alegre	0.651
V(31)	Ser cariñoso	0.647
V(20)	Ser abierto	0.624
V(24)	Ser valiente	0.523

Factor 2: Seguridad. El factor seguridad ha sido definido por seis items. La saturación menor de estos items es de 0.571 (item 7) y la mayor de 0.798 (item 4) que es además el item que mayor saturación alcanza de todo el cuestionario. Este factor evalúa el grado en el que la seguridad y la estabilidad es importante en la escala de valores del sujeto.

Tabla 83

<i>Factor 2—Seguridad</i>		<i>12.901%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
V(4)	Tener un mundo en paz	0.798
V(5)	Tener un mundo agradable	0.749
V(6)	Tener igualdad entre todos	0.647
V(1)	Tener una vida cómoda	0.596
V(11)	Ser y sentirse amado	0.581
V(7)	Tener seguridad familiar	0.571

Factor 3: Competencia personal. Este factor evalúa el valor competencia personal que viene definido por items tales como ser responsable o equilibrado. Este factor viene definido por cuatro items de los cuales la saturación mayor es 0.769 (item 34) siendo la menor 0.688 (item 27).

Tabla 84

<i>Factor 3—Competencia personal</i>		<i>12.508%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
V(34)	Ser responsable	0.769
V(35)	Ser equilibrado	0.703
V(33)	Ser educado	0.692
V(27)	Ser honesto	0.688

Factor 4: Exito. Este factor, compuesto por cinco ítems, cuya mayor saturación es de 0.692 (ítem 30) y la menor 0.486 (ítem 16), evalúa el grado en que el éxito, entendido como lograr el respeto, ser competente o tener sabiduría, es importante en la jerarquía de valores del sujeto.

Tabla 85

<i>Factor 4—Exito</i>		<i>10.640%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
V(30)	Ser intelectual	0.692
V(19)	Ser ambicioso	0.670
V(18)	Tener sabiduría	0.656
V(21)	Ser competente	0.510
V(16)	Lograr el respeto y admiración de los demás	0.486

Factor 5: Respeto. Los dos items que componen este factor está encaminada a evaluar el grado en que el valor respeto, en su vertiente social y de autorrespeto, es importante dentro de la escala de valores del sujeto. La mayor saturación en este factor es alcanzada por el item número 17 (0.705).

Tabla 86

<i>Factor 5—Respeto</i>		<i>7.134%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
V(17)	Lograr amistades verdaderas	0.705
V(15)	Tener respeto hacia uno mismo	0.579

1.5. ESCALA DE TOPICOS DE COMUNICACION (CE 89).

El cuestionario de tópicos de comunicación (CE 89), compuesto por un total de ciento doce items, fue sometido, en función de su contenido, a seis factorizaciones que evalúan las siguientes áreas:

- Conversaciones que yo inicio con mis compañeros
- Conversaciones que yo inicio con mis superiores
- Conversaciones que yo inicio con mis subordinados
- Conversaciones que mis compañeros inician
- Conversaciones que mis superiores inician
- Conversaciones que mis subordinados inician

Pasaremos a continuación a analizar cada una de estas áreas por separado:

1.5.1. CONVERSACIONES QUE INICIO CON MIS COMPAÑEROS.

A esta factorización, compuesta por los items 80 al 85 se le sometió a un análisis de su consistencia interna y a un análisis factorial.

1.5.1.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 87, permite comprobar que, para un total de 371 sujetos, la media total es de 66.264, mientras que la media estimada parcial de los items es 3.898

Tabla 87

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	66.264	3.898	34.795	31.469
Dev.Std.	13.737	0.808	7.782	6.745
Error Std.	0.714	0.042	0.405	0.351
Máximo	85.000	5.000	45.000	40.000
Mínimo	17.000	1.000	9.000	8.000
Nº casos	371	371	371	371

Se observa, así mismo, que la media de los items pares (34.795) es superior a la de los items impares (31.469).

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 88, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 88

Correlación dos mitades	.787
Coeficiente de Spearman-Brown	.881
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.876
Coeficiente Alfa todos los items	.843
Coeficiente Alfa items pares	.722
Coeficiente Alfa items impares	.709

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna, reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.787, ecuación Spearman-Brown 0.881, índice Guttman-Rulon 0.876, coeficiente Alpha para todos los items 0.843, para los items pares 0.722 y para los items impares 0.709, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 89 se presenta la correlación media de los 17 items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 89

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Índice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C1(1)	3.838	1.619	.432	.700	.329	.841
2	C1(2)	4.164	1.294	.514	.666	.440	.836
3	C1(3)	4.000	1.499	.529	.793	.444	.835
4	C1(4)	4.000	1.547	.477	.738	.383	.838
5	C1(5)	3.536	1.779	.578	1.029	.482	.833
6	C1(6)	3.420	1.787	.555	.991	.455	.835
7	C1(7)	3.415	1.588	.474	.753	.377	.839
8	C1(12)	4.235	1.240	.485	.601	.411	.837
9	C1(14)	3.989	1.551	.505	.783	.413	.837
10	C1(15)	3.191	1.817	.550	.999	.447	.836
11	C1(16)	3.949	1.554	.501	.779	.409	.837
12	C1(17)	4.135	1.365	.583	.795	.511	.832
13	C1(18)	3.787	1.620	.581	.941	.494	.832
14	C1(20)	3.984	1.405	.585	.822	.512	.832
15	C1(21)	4.102	1.380	.585	.808	.513	.832
16	C1(22)	4.340	1.155	.613	.708	.556	.831
17	C1(25)	4.178	1.338	.622	.832	.557	.830

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.841 y 0.830. Se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. Cabe, así mismo, destacar que la

intercorrelación entre los items es algo baja, debido a que no están midiendo un mismo constructo, sino las reacciones que produce en el interlocutor el hablar de temas muy diversos.

1.5.1.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 90 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada item para cada uno de los cuatro factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 90

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>
C1(21)	0.797	0.143	0.074	-0.006
C1(20)	0.710	0.131	0.123	0.090
C1(25)	0.709	0.165	0.146	0.135
C1(22)	0.683	0.149	0.212	0.127
C1(12)	0.590	0.073	-0.032	0.255
C1(17)	0.512	0.067	0.462	0.127
C1(2)	0.090	0.692	0.218	0.002
C1(6)	0.187	0.658	-0.025	0.217
C1(1)	-0.048	0.645	0.079	0.157
C1(16)	0.332	0.607	0.072	-0.179
C1(5)	0.233	0.602	0.034	0.217
C1(4)	0.084	0.054	0.799	0.133
C1(3)	0.056	0.380	0.650	0.046
C1(18)	0.384	-0.005	0.626	0.222
C1(14)	0.196	0.073	0.101	0.764
C1(15)	0.158	0.129	0.180	0.760
C1(7)	0.085	0.350	0.125	0.428
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>				
53.915	18.575	14.396	11.017	9.927

Como podemos observar, la varianza total explicada por los cuatro factores es de 53.915, siendo el factor 1 el que explica mayor proporción de la misma (18.575).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los cuatro

factores, especificando en ellas en nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Trabajo. Este factor, que es el que mayor porcentaje de varianza explica (18.575) evalúa las situaciones que se producen cuando se habla de temas directamente relacionados con el trabajo como son por ejemplo problemas surgidos en el trabajo o formas de mejorar la realización del mismo. Está definido por seis ítems cuya saturación oscila desde 0.797 (ítem número 21) hasta 0.512 (ítem número 17).

Tabla 91

<i>Factor 1—Trabajo</i>		<i>18.575%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(21)	Consejos, sugerencias en realización del trabajo	0.797
C1(20)	Fallos en la realización del trabajo	0.710
C1(25)	Formas de mejorar la realización del trabajo	0.709
C1(22)	Problemas surgidos en el trabajo	0.683
C1(12)	La realización del trabajo	0.590
C1(17)	Clima general de la empresa	0.512

Factor 2: Ocio. En este factor se reagrupan una serie de ítems que hacen referencia a las situaciones que se generan al hablar de temas relacionados con el ocio o las distracciones como son por ejemplo la televisión o el fin de semana. Está definido por cinco ítems cuyas saturaciones oscilan entre 0.692 (ítem número 2) y 0.602 (ítem número 5).

Tabla 92

<i>Factor 2—Ocio</i>		<i>14.398%</i>
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(2)	Diversiones	0.692
C1(6)	Sexualidad	0.658
C1(1)	Televisión	0.645
C1(16)	Fin de semana	0.607
C1(5)	Drogas	0.602

Factor 3: Personal de la empresa. Este factor, compuesto por tres items, hace referencia a las situaciones que se producen cuando se habla de personas que trabajan en la empresa. El item número 4 es el que posee la saturación más alta (0.799) siendo el item 18 el de saturación menor (0.626).

Tabla 93

<i>Factor 3—Personal de la empresa</i>		<i>11.017%</i>
<i>N'Items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(4)	Los superiores	0.799
C1(3)	Los compañeros	0.650
C1(18)	La dirección de la empresa	0.626

Factor 4: Política de personal. Tres ítems componen este factor que hace referencia a las reacciones que se producen cuando se habla de la política de personal de la empresa relacionada con los salarios o las promociones. La saturación mas alta en este factor es de 0.764 (ítem 14) siendo la más baja 0.428 (ítem 7).

Tabla 94

<i>Factor 4—Política de personal</i>		<i>9.927%</i>
<i>N'ítem</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(14)	Los salarios	0.764
C1(15)	Promociones (ascensos)	0.760
C1(7)	Política y economía del país	0.428

1.5.2. CONVERSACIONES QUE INICIO CON MIS SUPERIORES.

Esta factorización, compuesta por los ítems 87 al 93, arrojó los siguientes resultados respecto a su consistencia interna y su análisis factorial:

1.5.2.1 CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. La tabla 95 refleja el análisis estadístico y muestra que la media total es de 57.361, siendo la media estimada parcial de los ítems 2.729, para un total de 342 sujetos.

Tabla 95

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	57.316	2.729	31.520	25.795
Dev.Std.	20.606	0.981	11.560	9.750
Error Std.	1.116	0.053	0.626	0.528
Máximo	105.000	5.000	55.000	50.000
Mínimo	21.000	1.000	11.000	10.000
Nº casos	342	342	342	342

La tabla refleja así mismo que la media de los items pares es sensiblemente superior a la de los impares (31.520 y 25.795).

Consistencia interna. La consistencia interna se obtuvo al aplicar los coeficientes de correlación que quedan reflejados en la tabla 96:

Tabla 96

Correlación dos mitades	.869
Coefficiente de Spearman-Brown	.930
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.923
Coefficiente Alfa todos los items	.909
Coefficiente Alfa items pares	.846
Coefficiente Alfa items impares	.803

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.869, Coeficiente de Spearman-Brown 0.930, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.923, coeficiente Alpha para todos los items 0.909, coeficiente Alpha para los items pares 0.846, coeficiente Alpha para los items impares 0.803, siendo la representatividad o generalización alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 97 se representa la correlación media entre los veintiún items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 97

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C1(26)	2.213	1.713	.554	.948	.492	.906
2	C1(27)	2.468	1.714	.654	1.122	.603	.903
3	C1(28)	2.725	1.772	.603	1.068	.543	.904
4	C1(29)	2.360	1.712	.605	1.035	.548	.904
5	C1(30)	2.333	1.774	.584	1.035	.522	.905
6	C1(31)	1.839	1.508	.498	.751	.440	.907
7	C1(32)	2.459	1.645	.582	.957	.525	.905
8	C1(33)	1.708	1.365	.508	.693	.456	.906
9	C1(34)	3.155	1.758	.680	1.195	.630	.902
10	C1(36)	2.342	1.778	.577	1.026	.515	.905
11	C1(37)	3.775	1.510	.605	.913	.555	.904
12	C1(38)	2.450	1.773	.504	.893	.435	.907
13	C1(39)	2.798	1.655	.580	.961	.523	.905
14	C1(40)	2.389	1.605	.496	.797	.434	.907
15	C1(41)	2.336	1.744	.637	1.111	.583	.903
16	C1(42)	3.085	1.700	.644	1.095	.592	.903
17	C1(43)	2.550	1.709	.612	1.046	.556	.904
18	C1(45)	3.392	1.570	.621	.975	.570	.904
19	C1(46)	3.611	1.553	.668	1.038	.623	.903
20	C1(47)	3.763	1.465	.670	.981	.628	.903
21	C1(50)	3.564	1.547	.625	.967	.576	.904

Puede apreciarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha' oscilan, en función de los items, entre 0.907 y 0.902, infiriéndose de esto que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. La intercorrelación entre los items, es un indicativo de que están midiendo el mismo constructo.

1.5.2.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación expondremos los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los ítems y porcentaje de varianza explicada.
Los resultados del análisis factorial aparecen en la tabla 98 donde puede apreciarse la saturación de cada ítem para cada uno de los cinco factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 98

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>
C1(46)	0.815	0.104	0.191	0.071	0.197
C1(47)	0.804	0.130	0.191	0.148	0.075
C1(50)	0.766	0.053	0.128	0.181	0.181
C1(37)	0.727	0.202	0.266	0.030	-0.121
C1(45)	0.725	0.109	0.189	0.103	0.149
C1(26)	0.200	0.670	-0.191	0.336	0.065
C1(38)	0.127	0.660	0.131	-0.133	0.193
C1(31)	-0.022	0.633	0.169	-0.024	0.369
C1(30)	0.104	0.629	0.109	0.221	0.179
C1(27)	0.263	0.596	-0.120	0.482	0.169
C1(33)	-0.042	0.566	0.344	0.158	0.090
C1(34)	0.398	0.564	0.207	0.230	-0.083
C1(32)	0.219	0.522	0.397	0.218	-0.261
C1(40)	0.211	0.113	0.709	-0.026	0.116
C1(43)	0.304	0.022	0.588	0.258	0.354
C1(39)	0.338	0.192	0.585	0.141	-0.031
C1(42)	0.410	0.135	0.580	0.180	0.143
C1(28)	0.214	0.185	0.087	0.784	0.177
C1(29)	0.108	0.180	0.312	0.770	0.111
C1(41)	0.232	0.391	0.138	0.153	0.651
C1(36)	0.191	0.255	0.140	0.255	0.637
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>					
62.064	18.397	16.103	10.925	9.643	6.996

La varianza total explicada es de 62.064 siendo el factor 3 el que explica menor porcentaje de la misma (10.925) mientras que el factor 1 explica el mayor porcentaje de varianza (18.397).

Interpretación de los factores. La interpretación se realizó asignando cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación. Esto aparece reflejado, junto al nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems y la saturación del ítem en el factor 99, 100, 101, 102 y 103.

Factor 1: Trabajo. Este factor, que aparece en la tabla 99, compuesto por cinco ítems de los cuales la mayor saturación alcanzada es 0.815 (ítem 46) hace referencia a las reacciones que produce hablar de temas relacionados con el trabajo como son problemas surgidos en el ámbito laboral o la forma de mejorar la realización del mismo.

Tabla 99

<i>Factor 1—Trabajo</i>		<i>18.397%</i>
<i>N°ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(46)	Consejos, sugerencias en realización del trabajo	0.815
C1(47)	Problemas surgidos en el trabajo	0.804
C1(50)	Formas de mejorar la realización del trabajo	0.766
C1(37)	La realización del trabajo	0.727
C1(45)	Fallos en la realización del trabajo	0.725

Factor 2: Actualidad. Este factor que define las situaciones que se producen cuando se habla con el personal de la empresa de temas relacionados con la actualidad, como son por ejemplo, los deportes, las drogas o la política del

país, está definido por ocho ítems, de los cuales la saturación mayor la posee el ítem 26 (0.670) y la menor es la del ítem 32 (0.522).

Tabla 100

<i>Factor 2—Actualidad</i>		<i>16.103%</i>
<i>N'Ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(26)	Televisión	0.670
C1(38)	Deportes	0.660
C1(31)	Sexualidad	0.633
C1(30)	Drogas	0.629
C1(27)	Diversiones	0.596
C1(33)	Religión	0.566
C1(34)	Temas de actualidad	0.564
C1(32)	Política y economía del país	0.522

Factor 3: Política de personal. El factor tres viene definido por cuatro ítems, alcanzando la mayor saturación el ítem número 40 (0.709) mientras que la menor la posee el ítem 42 (0.580). El factor hace referencia a las situaciones que se producen al mantener conversaciones relacionadas con la política de personal de la empresa, donde se incluyen temas como promociones o salarios.

Tabla 101

<i>Factor 3—Política de personal</i>		<i>10.925%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(40)	Promociones (ascensos)	0.709
C1(43)	La dirección de la empresa	0.588
C1(39)	Los salarios	0.585
C1(42)	Clima general de la empresa	0.580

Factor 4: Personal de la empresa. Este factor hace referencia a las reacciones que origina el hablar sobre el personal de la empresa, bien sean los superiores o los compañeros. El factor está definido por dos ítems cuya saturación más alta es 0.784 (ítem 28).

Tabla 102

<i>Factor 4—Personal de la empresa</i>		<i>9.643%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(28)	Los compañeros	0.784
C1(29)	Los superiores	0.770

Factor 5: Familia. Este último factor hace referencia a las reacciones que se producen en el interlocutor cuando se tratan temas referidos a la

familia. Dos factores completan este factor la saturación mayor de los cuales se encuentra en el ítem 41 (0.651).

Tabla 103

<i>Factor 5—Familia</i>		<i>6.996%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(41)	Fin de semana	0.651
C1(36)	Vida Familiar (hijos y cónyuge)	0.637

1.5.3 CONVERSACIONES QUE INICIO CON MIS SUBORDINADOS.

1.5.3.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 104 permite comprobar que, para el total de sujetos que tenían personal a su cargo y que respondieron al cuestionario de forma válida (109), la media total es de 68.211, mientras que la media estimada parcial de los ítems es 3.590.

Tabla 104

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Paras</i>	<i>Impares</i>
Media	68.211	3.590	37.807	30.404
Dev.Std.	16.823	0.885	8.822	8.780
Error Std.	1.619	0.085	0.849	0.845
Máximo	95.000	5.000	50.000	45.000
Mínimo	19.000	1.000	10.000	9.000
Nº casos	109	109	109	109

Se observa así mismo que la media de los items pares (37.807) es algo superior a la de los items impares (30.404), no observándose grandes diferencias entre las desviaciones típicas de ambas.

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 105, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 105

Correlación dos mitades	.827
Coefficiente de Spearman-Brown	.905
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.905
Coefficiente Alfa todos los items	.875
Coefficiente Alfa items pares	.778
Coefficiente Alfa items impares	.757

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.827, ecuación Spearman-Brown 0.905, índice Guttman-Rulon 0.905, coeficiente Alpha para todos los items 0.875, para los items pares 0.778 y para los items impares 0.757, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es aceptablemente alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 106 se presenta la correlación media de los diecinueve items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 106

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C1(51)	3.165	1.855	.588	1.091	.509	.868
2	C1(52)	3.679	1.653	.630	1.042	.565	.865
3	C1(53)	3.541	1.716	.466	.800	.381	.872
4	C1(55)	3.404	1.772	.516	.914	.432	.871
5	C1(56)	3.009	1.879	.644	1.209	.571	.865
6	C1(58)	2.385	1.724	.552	.952	.475	.869
7	C1(59)	4.138	1.371	.626	.859	.573	.866
8	C1(60)	3.844	1.545	.539	.832	.469	.869
9	C1(62)	4.220	1.309	.484	.633	.421	.871
10	C1(64)	3.560	1.700	.516	.878	.436	.870
11	C1(65)	2.945	1.755	.500	.878	.416	.871
12	C1(66)	3.349	1.854	.665	1.234	.597	.864
13	C1(67)	3.844	1.551	.644	.999	.585	.865
14	C1(68)	3.294	1.726	.552	.953	.475	.869
15	C1(70)	4.193	1.274	.533	.679	.475	.869
16	C1(71)	4.385	1.141	.582	.664	.535	.868
17	C1(72)	4.330	1.166	.519	.604	.465	.870
18	C1(74)	2.505	1.841	.501	.921	.412	.872
19	C1(75)	4.422	1.152	.591	.681	.544	.868

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.872 y 0.864. Se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. Cabe, así mismo, destacar que la intercorrelación entre los items no es muy alta porque no miden un único

constructo si no las reacciones que producen en el interlocutor el hablar de temas diversos.

1.5.3.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los ítems y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 107 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada ítem para cada uno de los cuatro factores y el porcentaje de varianza explicado por cada factor.

Tabla 107

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>
C1(72)	0.839	0.103	0.006	0.078
C1(71)	0.805	-0.016	0.127	0.248
C1(75)	0.740	0.228	0.206	0.034
C1(70)	0.646	0.014	0.222	0.177
C1(60)	0.581	0.203	0.174	0.102
C1(62)	0.494	-0.212	0.392	0.293
C1(74)	0.009	0.749	0.245	0.017
C1(56)	0.101	0.662	0.155	0.360
C1(55)	0.251	0.651	-0.157	0.232
C1(58)	0.016	0.641	0.156	0.277
C1(64)	0.153	0.137	0.755	0.046
C1(68)	0.175	0.113	0.694	0.189
C1(67)	0.310	-0.014	0.644	0.395
C1(65)	0.153	0.467	0.597	-0.160
C1(52)	0.269	0.066	0.092	0.782
C1(66)	0.073	0.171	0.298	0.776
C1(51)	0.082	0.292	0.090	0.667
C1(59)	0.358	0.306	-0.041	0.590
C1(53)	0.099	0.371	0.013	0.393
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>				
58.653	17.731	13.590	12.390	14.942

Como podemos observar, la varianza total explicada por los cuatro factores es de 58.653, siendo el factor 1 el que explica mayor porción de la misma (17.731).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los cuatro

factores, especificando en ellas en nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Trabajo. Este factor, que es el que mayor porcentaje de varianza explica (17,731) evalúa las situaciones que se producen cuando se habla de temas directamente relacionados con el trabajo como son por ejemplo problemas surgidos en el trabajo o proyectos del mismo. Está definido por seis ítems cuya saturación oscila desde 0.839 (ítem número 72) hasta 0.494 (ítem número 62).

Tabla 108

<i>Factor 1—Trabajo</i>		<i>17.731%</i>
<i>N°ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(72)	Problemas surgidos en el trabajo	0.839
C1(71)	Consejos, sugerencias en realización del trabajo	0.805
C1(75)	Formas de mejorar la realización del trabajo	0.740
C1(70)	Fallos en la realización del trabajo	0.646
C1(60)	Proyectos de trabajo	0.581
C1(62)	La realización del trabajo	0.494

Factor 2: Transcendentes. En este factor se reagrupan una serie de ítems que hacen referencia a las situaciones que se provocan al hablar de temas que de ordinario acaparan la atención de los interlocutores como son religión, drogas o sexualidad. Está definido por cuatro ítems cuyas saturaciones oscilan entre 0.749 (ítem número 74) y 0.641 (ítem número 58).

Tabla 109

<i>Factor 2—Trascendentes</i>		<i>13.590%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(74)	Economía familiar	0.749
C1(56)	Sexualidad	0.662
C1(55)	Drogas	0.651
C1(58)	Religión	0.641

Factor 3: Política de personal. Este factor, compuesto por cuatro items, hace referencia a las situaciones que se producen cuando se habla de la política de personal, entendiendo por esta temas tales como salarios o promociones. El item número 64 es el que posee la saturación más alta (0.755) siendo el item 65 el de saturación menor (0.597).

Tabla 110

<i>Factor 3—Política de personal</i>		<i>12.390%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(64)	Los salarios	0.755
C1(68)	La dirección de la empresa	0.694
C1(67)	Clima general de la empresa	0.644
C1(65)	Promociones (ascensos)	0.597

Factor 4: Ocio. Cinco items componen este factor que hace referencia a las reacciones que se producen cuando se habla de temas relacionados con el ocio como son la televisión o las diversiones. La saturación mas alta en este factor es de 0.782 (item 52) siendo la más baja 0.393 (item 53).

Tabla 111

<i>Factor 4—Ocio</i>		<i>14.942%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C1(52)	Diversiones	0.782
C1(66)	Fin de semana	0.776
C1(51)	Televisión	0.667
C1(59)	Temas de actualidad	0.590
C1(53)	Los compañeros	0.393

1.5.4. CONVERSACIONES QUE INICIAN MIS COMPAÑEROS.

Esta factorización fue sometida a un análisis de su consistencia interna y a un análisis factorial.

1.5.4.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 112, permite comprobar que la media total es de 70.265, mientras que la media estimada parcial de los items es 3.904, todo ello sobre un total de 355 sujetos, que fueron los que respondieron de forma válida a esta escala.

Tabla 112

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	70.265	3.904	32.992	37.273
Dev.Std.	14.052	0.781	8.097	7.071
Error Std.	0.747	0.041	0.430	0.376
Máximo	90.000	5.000	45.000	45.000
Mínimo	18.000	1.000	9.000	9.000
Nº casos	355	355	355	355

Se observa, así mismo, que la media de los items pares (32.992) es inferior a la de los items impares (37.273).

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 113, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 113

Correlación dos mitades	.715
Coefficiente de Spearman-Brown	.834
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.830
Coefficiente Alfa todos los items	.843
Coefficiente Alfa items pares	.726
Coefficiente Alfa items impares	.744

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.715, ecuación Spearman-Brown 0.834, índice Guttman-Rulon 0.830, coeficiente Alpha para todos los items 0.843, para los items pares 0.726 y para los items impares 0.744, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es aceptablemente alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 114 se presenta la correlación media de los 18 items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 114

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C2(1)	3.932	1.518	.472	.717	.382	.838
2	C2(3)	4.189	1.311	.480	.630	.404	.837
3	C2(4)	4.062	1.425	.500	.712	.418	.837
4	C2(5)	3.504	1.756	.551	.967	.454	.835
5	C2(6)	3.296	1.776	.560	.995	.464	.835
6	C2(9)	4.259	1.194	.482	.576	.413	.837
7	C2(11)	3.620	1.715	.527	.903	.430	.836
8	C2(12)	4.254	1.253	.514	.644	.443	.836
9	C2(13)	3.383	1.741	.461	.803	.356	.841
10	C2(14)	3.949	1.561	.597	.932	.518	.832
11	C2(15)	3.338	1.806	.595	1.075	.502	.832
12	C2(17)	4.189	1.358	.519	.704	.443	.836
13	C2(20)	4.141	1.288	.571	.735	.504	.833
14	C2(21)	4.237	1.289	.551	.710	.482	.834
15	C2(22)	4.338	1.191	.521	.620	.455	.835
16	C2(23)	4.392	1.259	.509	.641	.439	.836
17	C2(24)	2.882	1.862	.547	1.019	.444	.836
18	C2(25)	4.301	1.264	.528	.668	.459	.835

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.841 y 0.832. Se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. Cabe, así mismo, destacar que la intercorrelación entre los items no es excesivamente alta porque no están midiendo un único constructo sino las reacciones que producen en el interlocutor el hablar de temas diversos.

1.5.4.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En la tabla 115 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada item para cada uno de los seis factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 115

<i>Ítem</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>
C2(22)	0.779	-0.072	0.185	0.059	0.102	-0.031
C2(21)	0.774	0.183	-0.049	0.055	0.030	0.096
C2(20)	0.698	0.125	0.044	0.274	-0.062	0.110
C2(12)	0.650	0.073	0.019	0.215	0.141	-0.032
C2(25)	0.580	0.087	0.268	0.083	0.182	-0.032
C2(23)	0.524	0.253	0.122	-0.184	0.036	0.346
C2(17)	0.498	-0.026	0.495	0.096	-0.142	0.215
C2(13)	0.074	0.765	-0.081	0.270	0.188	-0.050
C2(1)	0.085	0.707	0.105	-0.015	0.145	0.186
C2(9)	0.237	0.546	0.196	0.013	-0.101	0.294
C2(3)	0.075	0.210	0.832	0.032	0.091	0.061
C2(4)	0.148	-0.041	0.767	0.225	0.164	0.051
C2(14)	0.235	0.111	0.148	0.795	0.037	0.173
C2(15)	0.175	0.088	0.146	0.762	0.204	0.132
C2(24)	0.127	0.088	0.022	0.224	0.790	0.168
C2(11)	0.098	0.148	0.177	0.008	0.766	0.198
C2(5)	0.088	0.115	0.076	0.123	0.156	0.831
C2(6)	-0.000	0.172	0.068	0.227	0.264	0.740
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>						
63.798	17.729	9.185	9.954	9.074	8.557	9.299

Como podemos observar, la varianza total explicada por los seis factores es de 63.798, siendo el factor 1 el que explica mayor porción de la misma (17.729).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A

continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los seis factores, especificando en ellas en nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Trabajo. Este factor, que es el que mayor porcentaje de varianza explica (17.729) evalúa las situaciones que se producen cuando se habla de temas directamente relacionados con el trabajo como son por ejemplo problemas surgidos en el trabajo, anécdotas o consejos y sugerencias para la realización del trabajo. Está definido por siete ítems cuya saturación oscila desde 0.779 (ítem número 22) hasta 0.498 (ítem número 17).

Tabla 116

<i>Factor 1—Trabajo</i>		<i>17.729%</i>
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(22)	Problemas surgidos en el trabajo	0.779
C2(21)	Consejos, sugerencias en realización del trabajo	0.774
C2(20)	Fallos en la realización del trabajo	0.698
C2(12)	La realización del trabajo	0.650
C2(25)	Formas de mejorar la realización del trabajo	0.580
C2(23)	Anécdotas del trabajo	0.524
C2(17)	Clima general de la empresa	0.498

Factor 2: Ocio. En este factor se reagrupan una serie de ítems que hacen referencia a las situaciones que se provocan al hablar de temas relacionados con el ocio o las distracciones como son por ejemplo la televisión

o los deportes. Está definido por tres ítems cuyas saturaciones oscilan entre 0.765 (ítem número 13) y 0.546 (ítem número 9).

Tabla 117

<i>Factor 2—Ocio</i>		9.185%
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(13)	Deportes	0.765
C2(1)	Televisión	0.707
C2(9)	Temas de actualidad	0.546

Factor 3: Personal de la empresa. Este factor, compuesto por dos ítems, hace referencia a las reacciones que produce en el interlocutor habla de personas que trabajan en la empresa. El ítem número 3 es el que posee la saturación más alta (0.832).

Tabla 118

<i>Factor 3—Personal de la Empresa</i>		9.954%
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(3)	Los compañeros	0.832
C2(4)	Los superiores	0.767

Factor 4: Promociones y salarios. Dos items componen este factor que hace referencia a las promociones y salarios de la empresa. La saturación más alta en este factor es de 0.795 (item 14).

Tabla 119

<i>Factor 4—Promociones y salarios</i>		<i>9.074%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(14)	Los salarios	0.795
C2(15)	Promociones (ascensos)	0.762

Factor 5: Familia. El factor 5 reagrupa los dos items referidos a las reacciones que se producen en el interlocutor cuando se habla de la familia o de la economía familiar. La saturación mayor en este factor es ostentada por el item número 24 (0.790).

Tabla 120

<i>Factor 5—Familia</i>		<i>8.557%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(24)	Economía familiar	0.790
C2(11)	Vida Familiar (hijos y cónyuge)	0.766

Factor 6: Drogas y sexualidad. La saturación mayor de este factor, formado por dos items es de 0.831 (item 5). El factor hace referencia a las situaciones que produce en el interlocutor al hablar de drogas o de sexualidad.

Tabla 121

<i>Factor 6—</i>		8.299%
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(5)	Drogas	0.831
C2(6)	Sexualidad	0.740

1.5.5. CONVERSACIONES QUE INICIAN MIS SUPERIORES.

Esta factorización ofreció los siguientes resultados respecto a su consistencia interna y su análisis factorial:

1.5.5.1 CONSISTENCIA INTERNA.

La tabla 122 refleja el análisis estadístico y muestra que, para un total de 326 sujetos, la media total es de 56.110, siendo la media estimada parcial de los items 2.806.

Tabla 122

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	56.110	2.806	29.307	26.804
Dev.Std.	19.185	0.959	9.846	10.067
Error Std.	1.064	0.053	0.546	0.558
Máximo	100.000	5.000	50.000	50.000
Mínimo	20.000	1.000	10.000	10.000
Nº casos	326	326	326	326

La tabla refleja así mismo que la media de los items pares es superior a la de los impares (29.307 y 26.804).

Consistencia interna. La consistencia interna se obtuvo al aplicar los coeficientes de correlación que quedan reflejados en la tabla 123:

Tabla 123

Correlación dos mitades	.857
Coefficiente de Spearman-Brown	.923
Coefficiente de Guttman (Rulon)	.923
Coefficiente Alfa todos los items	.900
Coefficiente Alfa items pares	.803
Coefficiente Alfa items impares	.820

Las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.857, Coeficiente de Spearman-Brown 0.923, Coeficiente de Guttman (Rulon) 0.923, coeficiente Alpha para todos los items 0.900, coeficiente Alpha para los items pares 0.803, coeficiente Alpha para los items impares 0.820, siendo la representatividad o generalización alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 124 se representa la correlación media entre los veinte items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 124

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C2(26)	2.374	1.769	.615	1.088	.553	.894
2	C2(27)	2.500	1.761	.679	1.196	.625	.892
3	C2(28)	2.911	1.762	.614	1.083	.552	.894
4	C2(29)	2.475	1.786	.613	1.095	.550	.894
5	C2(30)	2.178	1.726	.582	1.005	.518	.895
6	C2(31)	1.804	1.481	.568	.842	.513	.895
7	C2(32)	2.509	1.674	.607	1.017	.548	.894
8	C2(33)	1.675	1.342	.525	.705	.472	.896
9	C2(34)	3.123	1.777	.637	1.131	.577	.893
10	C2(36)	2.414	1.770	.615	1.089	.553	.894
11	C2(37)	3.807	1.532	.487	.746	.422	.898
12	C2(38)	2.196	1.678	.538	.902	.471	.896
13	C2(39)	2.804	1.712	.569	.974	.504	.896
14	C2(40)	2.485	1.685	.552	.929	.486	.896
15	C2(45)	3.782	1.484	.578	.858	.523	.895
16	C2(46)	3.920	1.476	.650	.959	.602	.893
17	C2(47)	3.997	1.428	.562	.803	.508	.895
18	C2(48)	3.429	1.786	.621	1.108	.558	.894
19	C2(49)	1.822	1.492	.519	.774	.458	.897
20	C2(50)	3.905	1.461	.603	.881	.551	.894

Puede apreciarse que las puntuaciones del coeficiente Alpha' oscilan, en función de los items, entre 0.898 y 0.892, sin que en ningún caso supere el índice Alpha total, infiriéndose de esto que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. La intercorrelación entre los items, no es muy alta porque no miden un único

constructo sino las reacciones que provoca en el interlocutor el hablar de temas diversos.

1.5.5.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación expondremos los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los ítems y porcentaje de varianza explicada.
Los resultados del análisis factorial aparecen en la tabla 125 donde puede apreciarse la saturación de cada ítem para cada uno de los seis factores y el porcentaje de varianza explicada por cada factor.

Tabla 125

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>
C2(28)	0.780	0.241	0.084	0.226	0.120	0.083
C2(29)	0.768	0.156	0.183	0.084	0.154	0.273
C2(47)	0.123	0.813	0.024	0.087	0.085	0.024
C2(50)	0.134	0.783	0.209	0.120	-0.000	0.052
C2(46)	0.141	0.783	0.156	0.216	0.072	0.037
C2(45)	0.085	0.780	0.133	0.099	0.152	0.000
C2(37)	0.073	0.689	0.156	-0.027	-0.030	0.148
C2(48)	-0.005	0.562	-0.145	0.392	0.285	0.196
C2(40)	0.082	0.248	0.794	0.054	0.132	0.212
C2(39)	0.135	0.234	0.769	0.230	0.145	0.030
C2(34)	0.097	0.223	0.256	0.712	-0.047	0.194
C2(38)	-0.046	0.034	0.248	0.667	0.440	-0.003
C2(26)	0.274	0.106	-0.098	0.642	0.167	0.305
C2(27)	0.458	0.153	-0.076	0.586	0.186	0.287
C2(32)	0.149	0.195	0.261	0.535	-0.073	0.340
C2(49)	0.151	0.096	0.184	0.014	0.795	0.244
C2(36)	0.204	0.175	0.062	0.256	0.649	0.242
C2(30)	0.144	0.128	0.006	0.280	0.058	0.741
C2(33)	0.028	0.025	0.184	0.184	0.209	0.728
C2(31)	0.271	0.061	0.084	0.116	0.255	0.692
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>						
67.353	8.833	18.341	8.416	12.660	8.120	10.983

La varianza total explicada es de 67.353 siendo el factor 2 el que explica mayor porcentaje de la misma (18.341) mientras que el factor 5 explica el menor porcentaje de varianza (8.120).

Interpretación de los factores. La interpretación se realizó asignando cada ítem al factor en el que registraba la mayor saturación. Esto aparece reflejado, junto al nombre del factor, la varianza explicada, la descripción de los ítems y la saturación del ítem en el factor en las tablas 126, 127, 128, 129, 130 y 131..

Factor 1: Personal de la empresa. El factor 1 viene definido por dos ítems, alcanzando la mayor saturación el ítem número 28 (0.780). El factor hace referencia a las situaciones que se producen al mantener conversaciones relacionadas con el personal de la empresa, bien sean compañeros o superiores.

Tabla 126

<i>Factor 1—Personal de la empresa</i>		<i>8.833%</i>
<i>N'Ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(28)	Los compañeros	0.780
C2(29)	Los superiores	0.768

Factor 2: Trabajo. Este factor está constituido por seis ítems, de los cuales la mayor saturación alcanzada es 0.813 (ítem 47) hace referencia a las reacciones que produce hablar de temas relacionados con el trabajo como son los problemas surgidos en el mismo o los fallos en la realización.

Tabla 127

<i>Factor 2—Trabajo</i>		<i>18.341%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(47)	Problemas surgidos en el trabajo	0.813
C2(50)	Formas de mejorar la realización del trabajo	0.783
C2(46)	Consejos, sugerencias en realización del trabajo	0.783
C2(45)	Fallos en la realización del trabajo	0.780
C2(37)	La realización del trabajo	0.689
C2(48)	Anécdotas del trabajo	0.562

Factor 3 : Promociones y salarios. Este factor hace referencia a las reacciones que origina el hablar sobre las promociones y los salarios. El factor está definido por dos factores cuya saturación más alta es 0.794 (ítem 40).

Tabla 128

<i>Factor 3—Promociones y salarios</i>		<i>8.416%</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(40)	Promociones (ascensos)	0.794
C2(39)	Los salarios	0.769

Factor 4: Actualidad. Este factor que define las situaciones que se producen cuando se habla con el personal de la empresa de temas relacionados con la actualidad, como son por ejemplo la política y economía del país o los deportes, está definido por cinco items de los cuales la saturación mayor la posee el item 34 (0.712) y la menor es la del item 32 (0.535).

Tabla 129

<i>Factor 4—Actualidad</i>		<i>8.416%</i>
<i>N'itema</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(34)	Temas de actualidad	0.712
C2(38)	Deportes	0.667
C2(26)	Televisión	0.642
C2(27)	Diversiones	0.586
C2(32)	Política y economía del país	0.535

Factor 5: Familia. Este factor hace referencia a las reacciones que se producen en el interlocutor cuando se tratan temas referidos a la familia. Dos factores completan el factor la saturación mayor de los cuales la ostenta el item 49 (0.795).

Tabla 130

<i>Factor 5—Familia</i>		<i>8.120%</i>
<i>N°items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(49)	Economía familiar	0.795
C2(36)	Vida Familiar (hijos y cónyuge)	0.649

Factor 6: Drogas, religión y sexualidad. Este factor, compuesto por tres items, explora las reacciones que produce en el interlocutor el tratar temas como son las drogas, la religión o la sexualidad. La mayor saturación en este factor es 0.741 (item 30) siendo la menor la del item 31 (0.692).

Tabla 131

<i>Factor 6—Trascendentales</i>		<i>10.983%</i>
<i>N°items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(30)	Drogas	0.741
C2(33)	Religión	0.728
C2(31)	Sexualidad	0.692

1.5.6 CONVERSACIONES QUE INICIAN MIS SUBORDINADOS.

1.5.6.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 132, permite comprobar que la media total es de 62.099, mientras que la media estimada parcial de los items es 3.653, sobre un total de 101 sujetos, que fueron los que teniendo personas que trabajaran a su cargo respondieron al cuestionario de forma válida.

Tabla 132

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	62.099	3.653	33.485	28.614
Dev.Std.	16.073	0.945	8.724	8.035
Error Std.	1.607	0.095	0.872	0.803
Máximo	85.000	5.000	45.000	40.000
Mínimo	17.000	1.000	9.000	8.000
Nº casos	101	101	101	101

Se observa así mismo que la media de los items pares (33.485) es superior a la de los items impares (28.614), sin que aparezcan no obstante grandes diferencias entre ambas desviaciones típicas.

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 133, los siguientes coeficientes de

correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 133

Correlación dos mitades	.839
Coeficiente de Spearman-Brown	.913
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.911
Coeficiente Alfa todos los items	.884
Coeficiente Alfa items pares	.800
Coeficiente Alfa items impares	.764

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: Correlación entre dos mitades 0.839, ecuación Spearman-Brown 0.913, índice Guttman-Rulon 0.911, coeficiente Alpha para todos los items 0.884, para los items pares 0.800 y para los items impares 0.764, desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 134 se presenta la correlación media de los diecisiete items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estándar.

Tabla 134

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	C2(51)	3.436	1.782	.593	1.056	.513	.878
2	C2(52)	3.624	1.664	.680	1.131	.618	.874
3	C2(53)	3.703	1.632	.644	1.052	.579	.875
4	C2(54)	3.475	1.663	.644	1.070	.577	.876
5	C2(55)	3.277	1.846	.637	1.177	.561	.876
6	C2(56)	2.941	1.855	.643	1.194	.568	.876
7	C2(58)	2.416	1.753	.539	.945	.454	.881
8	C2(60)	4.020	1.541	.537	.828	.463	.880
9	C2(62)	4.287	1.285	.610	.783	.556	.877
10	C2(63)	3.228	1.763	.652	1.149	.581	.875
11	C2(64)	4.040	1.475	.581	.858	.516	.878
12	C2(65)	3.416	1.719	.482	.829	.394	.883
13	C2(66)	3.535	1.715	.727	1.247	.670	.872
14	C2(68)	3.475	1.704	.529	.901	.446	.881
15	C2(71)	4.327	1.244	.558	.694	.501	.879
16	C2(72)	4.436	1.048	.549	.575	.501	.879
17	C2(75)	4.465	1.157	.506	.585	.449	.880

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.883 y 0.872, sin sobrepasar el coeficiente Alpha total. Se infiere a partir de estos resultados, que la pérdida de algún item no modificaría sustancialmente la representatividad del cuestionario. Cabe así mismo destacar que la intercorrelación entre los items no es muy alta porque no están midiendo un único constructo sino las reacciones que provocan en el interlocutor el hablar de temas diversos.

1.5.6.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicado. En la tabla 135 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada ítem para cada uno de los cuatro factores y el porcentaje de varianza explicado por cada factor.

Tabla 135

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>
C2(55)	0.821	0.203	0.191	0.105
C2(56)	0.770	0.065	0.055	0.348
C2(58)	0.673	-0.007	0.132	0.266
C2(75)	0.093	0.838	0.088	0.019
C2(71)	0.074	0.814	0.054	0.158
C2(62)	0.052	0.758	0.207	0.225
C2(72)	-0.032	0.716	0.190	0.240
C2(60)	0.335	0.583	0.308	-0.060
C2(65)	0.214	0.182	0.834	-0.046
C2(64)	0.195	0.248	0.626	0.235
C2(68)	-0.150	0.245	0.535	0.436
C2(53)	0.159	0.061	0.196	0.758
C2(63)	0.160	0.125	0.180	0.720
C2(54)	0.077	0.055	0.453	0.679
C2(52)	0.345	0.308	-0.139	0.674
C2(66)	0.369	0.407	-0.078	0.610
C2(51)	0.412	0.072	-0.054	0.599
<i>Porcentaje de varianza explicada</i>				
64.495	14.339	19.295	11.292	19.569

Como podemos observar, la varianza total explicada por los cuatro factores es de 64.495, siendo el factor 4 el que explica mayor porción de la misma (19.569).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen las tablas correspondientes a cada uno de los 4

factores, especificando en ellas el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Drogas sexualidad y religión. Este factor, definido por tres ítems, evalúa las reacciones que se producen cuando el tema de conversación son las drogas, la religión o la sexualidad. El ítem que posee la mayor saturación es el 55 (0.821) siendo el ítem 58 el de menor saturación (0.673).

Tabla 136

<i>Factor 1—Trascendentales</i>		14.339%
<i>N'ítems</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(55)	Drogas	0.821
C2(56)	Sexualidad	0.770
C2(58)	Religión	0.673

Factor 2: Trabajo. Este factor evalúa las situaciones que se producen cuando se habla de temas directamente relacionados con el trabajo como son por ejemplo problemas surgidos en el trabajo o proyectos del mismo. Está definido por cinco ítems, cuya saturación oscila desde 0.838 (ítem número 75) hasta 0.583 (ítem número 60).

Tabla 137

<i>Factor 2—Trabajo</i>		19.295%
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(75)	Formas de mejorar la realización del trabajo	0.838
C2(71)	Consejos, sugerencias en realización del trabajo	0.814
C2(62)	La realización del trabajo	0.758
C2(72)	Problemas surgidos en el trabajo	0.716
C2(60)	Proyectos de trabajo	0.583

Factor 3: Promociones y salarios. Este factor, definido por tres items, hace referencia a las situaciones que se producen cuando se habla de temas tales como salarios o promociones, así como de la dirección de la empresa. El item número 65 es el que posee la saturación más alta (0.834) siendo el item 68 el de saturación menor (0.535).

Tabla 138

<i>Factor 3—Promociones y salarios</i>		11.292%
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(65)	Promociones (ascensos)	0.834
C2(64)	Los salarios	0.626
C2(68)	La dirección de la empresa	0.535

Factor 4: Varios. Seis items componen este factor que hace referencia a las reacciones que se producen cuando se habla de temas variados que constituyen temáticas de conversación informal, como pueden ser los relacionados con personal de la empresa (superiores y compañeros) o diversiones (deportes, fin de semana o televisión). La saturación mas alta en este factor es de 0.758 (item 53) siendo la más baja 0.599 (item 51).

Tabla 139

<i>Factor 4</i>		<i>19.569%</i>
<i>Nº items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
C2(53)	Los compañeros	0.758
C2(63)	Deportes	0.720
C2(54)	Los superiores	0.679
C2(52)	Diversiones	0.674
C2(66)	Fin de semana	0.610
C2(51)	Televisión	0.599

1.6. ESCALA DE AUTOEFICACIA (AF 89).

La escala de autoeficacia (AF 89), compuesto por un total de noventa y un items, fue sometido al siguiente análisis estadístico, con objeto de determinar sus consistencia interna y su análisis factorial:

1.6.1. CONSISTENCIA INTERNA.

Análisis estadístico. El análisis estadístico, reflejado en la tabla 140, permite comprobar que, para un total de 399 sujetos, la media total es de 116.358, mientras que la media estimada parcial de los items es 2.282

Tabla 140

<i>Estadísticos</i>	<i>TOTAL</i>	<i>TOTAL/9</i>	<i>Pares</i>	<i>Impares</i>
Media	116.358	2.282	59.662	56.697
Dev.Std.	10.200	0.200	5.404	5.653
Error Std.	0.511	0.010	0.271	0.283
Máximo	151.000	2.961	77.000	75.000
Mínimo	87.000	1.706	46.000	40.000
Nº casos	399	399	399	399

Se observa, así mismo, que la media de los items pares (59.662) es superior a la de los items impares (56.697), sin existir grandes diferencias entre la desviación típica de ambas.

Consistencia interna. Para determinar la consistencia interna se aplicó, tal y como queda reflejado en la tabla 141, los siguientes coeficientes de correlación: correlación entre dos mitades, coeficiente de Spearman-Brown, coeficiente de Guttman (Rulon) y coeficiente Alpha.

Tabla 141

Correlación dos mitades	.702
Coeficiente de Spearman-Brown	.825
Coeficiente de Guttman (Rulon)	.824
Coeficiente Alfa todos los items	.854
Coeficiente Alfa items pares	.751
Coeficiente Alfa items impares	.756

Se observa en esta misma tabla que las estimaciones relativas a la consistencia interna reflejan los siguientes resultados: correlación entre dos mitades 0.702, ecuación Spearman-Brown 0.825, índice Guttman-Rulon 0.824, coeficiente Alpha para todos los items 0.854, para los items pares 0.751 y para los items impares 0.756. Desprendiéndose de estos resultados que la representatividad o generalización del test es moderadamente alta.

Análisis estadístico de los items. En la tabla 142 se presenta la correlación media de los cincuenta y un items y el total, así como la fiabilidad y la desviación estandar.

Tabla 142

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
1	A(2)	2.439	0.567	.352	.200	.302	.852
2	A(3)	2.095	0.432	.415	.179	.379	.851
3	A(4)	2.476	0.538	.370	.199	.323	.852
4	A(8)	2.426	0.509	.442	.225	.401	.850
5	A(9)	2.283	0.619	.397	.246	.344	.851
6	A(10)	2.659	0.519	.313	.163	.266	.853
7	A(12)	2.566	0.562	.387	.218	.339	.851
8	A(13)	2.073	0.643	.232	.149	.171	.855
9	A(16)	2.248	0.521	.352	.183	.306	.852
10	A(18)	1.767	0.648	.340	.220	.282	.852
11	A(19)	2.308	0.532	.444	.237	.401	.850
12	A(21)	2.283	0.639	.350	.224	.294	.852
13	A(22)	2.516	0.592	.308	.182	.254	.853
14	A(23)	2.383	0.683	.239	.163	.174	.855
15	A(24)	2.308	0.528	.354	.187	.307	.852
16	A(26)	2.702	0.514	.327	.168	.281	.852
17	A(29)	2.078	0.492	.324	.159	.280	.852
18	A(30)	2.504	0.613	.370	.227	.316	.852
19	A(31)	2.434	0.592	.382	.226	.330	.851
20	A(32)	1.767	0.670	.373	.250	.314	.852
21	A(35)	2.298	0.494	.417	.206	.375	.851
22	A(37)	1.920	0.565	.187	.106	.133	.855
23	A(38)	2.281	0.455	.486	.221	.451	.850
24	A(39)	2.080	0.379	.214	.081	.178	.854
25	A(40)	1.930	0.419	.301	.126	.263	.853
26	A(41)	1.772	0.638	.393	.251	.339	.851

Tabla 142*

<i>Item</i>	<i>Nombre</i>	<i>Media</i>	<i>DV.</i>	<i>R</i>	<i>Indice</i>	<i>R'</i>	<i>ALFA'</i>
27	A(42)	2.486	0.574	.392	.225	.343	.851
28	A(46)	1.992	0.523	.477	.249	.436	.850
29	A(47)	2.584	0.498	.446	.222	.405	.850
30	A(48)	2.409	0.650	.392	.254	.336	.851
31	A(49)	1.529	0.578	.195	.113	.139	.855
32	A(50)	2.388	0.577	.412	.238	.364	.851
33	A(54)	2.173	0.462	.368	.170	.328	.852
34	A(55)	2.278	0.553	.411	.227	.364	.851
35	A(56)	2.256	0.690	.217	.150	.152	.855
36	A(61)	2.669	0.531	.340	.180	.292	.852
37	A(62)	2.604	0.600	.370	.222	.318	.852
38	A(64)	2.584	0.560	.410	.229	.363	.851
39	A(65)	2.576	0.591	.352	.208	.300	.852
40	A(67)	2.466	0.616	.403	.248	.350	.851
41	A(74)	1.970	0.515	.423	.218	.380	.851
42	A(75)	2.764	0.475	.303	.144	.260	.853
43	A(77)	2.326	0.671	.406	.273	.349	.851
44	A(78)	2.238	0.438	.443	.194	.407	.851
45	A(79)	2.434	0.557	.100	.056	.046	.857
46	A(80)	2.431	0.621	.336	.209	.280	.852
47	A(82)	2.566	0.544	.349	.190	.301	.852
48	A(85)	1.992	0.784	.393	.308	.325	.852
49	A(86)	1.767	0.616	.304	.187	.248	.853
50	A(89)	2.053	0.813	.428	.348	.360	.851
51	A(91)	2.226	0.625	.226	.141	.166	.855

En esta tabla se puede observar que la puntuación del coeficiente Alpha' oscila, en función de los items, entre 0.855 y 0.850. Los items 13, 23 y 37 superan el índice Alpha total. Se infiere, a partir de estos resultados, que la pérdida de alguno de estos items podría mejorar la representatividad del cuestionario. Cabe, así mismo destacar que la intercorrelación entre los items no es muy alta porque están midiendo áreas de autoeficacia muy variadas.

1.6.2. ANALISIS FACTORIAL.

A continuación se presentarán los resultados del análisis factorial y la interpretación de los factores.

Saturación de los items y porcentaje de varianza explicada. En las tablas 143 y 144 se exponen los resultados del análisis factorial, especificándose la saturación de cada item para cada uno de los seis factores y el porcentaje de varianza explicado por cada factor.

Tabla 143

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>
A(47)	0.628	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(8)	0.592	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(78)	0.560	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(38)	0.556	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(55)	0.517	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(35)	0.490	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(19)	0.489	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(12)	0.464	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(26)	0.417	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(4)	0.413	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(67)	0.412	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(22)	0.392	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(2)	0.374	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(82)	-0.349	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(24)	0.333	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(23)	0.310	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(18)	0.000	0.847	0.000	0.000	0.000	0.000
A(32)	0.000	0.882	0.000	0.000	0.000	0.000
A(41)	0.000	0.891	0.000	0.000	0.000	0.000
A(85)	0.000	-0.766	0.000	0.000	0.000	0.000
A(89)	0.000	0.656	0.000	0.000	0.000	0.000

Tabla 144

<i>Items</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>
A(31)	0.000	0.000	0.639	0.000	0.000	0.000
A(30)	0.000	0.000	0.606	0.000	0.000	0.000
A(62)	0.000	0.000	0.555	0.000	0.000	0.000
A(91)	0.000	0.000	0.548	0.000	0.000	0.000
A(77)	0.000	0.000	0.444	0.000	0.000	0.000
A(54)	0.000	0.000	0.438	0.000	0.000	0.000
A(48)	0.000	0.000	0.415	0.000	0.000	0.000
A(50)	0.000	0.000	0.393	0.000	0.000	0.000
A(42)	0.000	0.000	0.383	0.000	0.000	0.000
A(80)	0.000	0.000	0.382	0.000	0.000	0.000
A(39)	0.000	0.000	0.373	0.000	0.000	0.000
A(9)	0.000	0.000	0.345	0.000	0.000	0.000
A(61)	0.000	0.000	0.318	0.000	0.000	0.000
A(75)	0.000	0.000	0.285	0.000	0.000	0.000
A(21)	0.000	0.000	0.257	0.000	0.000	0.000
A(86)	0.000	0.000	0.000	0.647	0.000	0.000
A(46)	0.000	0.000	0.000	0.603	0.000	0.000
A(29)	0.000	0.000	0.000	0.535	0.000	0.000
A(40)	0.000	0.000	0.000	0.466	0.000	0.000
A(49)	0.000	0.000	0.000	0.440	0.000	0.000
A(3)	0.000	0.000	0.000	0.414	0.000	0.000
A(74)	0.000	0.000	0.000	0.383	0.000	0.000
A(37)	0.000	0.000	0.000	0.357	0.000	0.000
A(16)	0.000	0.000	0.000	0.285	0.000	0.000
A(56)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.800	0.000
A(13)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.734	0.000
A(79)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.381	0.000
A(64)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.771
A(10)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.476
A(65)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.456
Porcentaje de Varianza Explicada						
78.89	30.52	16.13	13.27	8.11	6.06	4.80

Como podemos observar, la varianza total explicada por los seis factores es de 78.89, siendo el factor 1 el que explica mayor porción de la misma (30.52), mientras que el factor que menor cantidad de varianza explica es el 6 (4.80).

Interpretación de los factores. Para la interpretación de los factores, se asignó cada ítem al factor en el que registraba mayor saturación. A continuación se exponen en las tablas 145, 146, 147, 148, 149 y 150, correspondientes a cada uno de los seis factores, el nombre del factor, la varianza explicada, la descripción del ítem y la saturación de cada ítem en el factor.

Factor 1: Competencia en la tarea. Este factor viene definido por dieciséis ítems, de los cuales la saturación menor es de 0.310 y la mayor de 0.628. Evalúa el nivel de autocompetencia que percibe el sujeto que posee en el desempeño de tareas relacionadas con su trabajo y con la resolución de problemas que surgen en el mismo.

Tabla 145

FACTOR I —Competencia en la Tarea		30.52%
N'Items	Contenido	Saturación
A(47)	Desempeño hábilmente mi trabajo	0.628
A(8)	En el trabajo, soy hábil para solucionar los problemas	0.592
A(78)	Cuando empiezo una tarea la termino con éxito	0.560
A(38)	Cuando trabajo obtengo excelentes resultados	0.556
A(55)	En el trabajo, obtengo los resultados a los que aspiro	0.517
A(35)	Cuando hago algo, lo hago bien	0.490
A(19)	Intervengo eficazmente en las soluciones de los problemas que surgen en el trabajo	0.489
A(12)	Mis superiores confían en mi capacidad de solución de problemas	0.464
A(26)	Comprendo fácilmente las instrucciones que recibo para la realización de mi trabajo	0.417
A(4)	Soy una persona tan competente como cualquier otra	0.413
A(67)	Me resulta fácil desempeñar eficientemente mi tarea	0.412
A(22)	Los resultados positivos que consigo en mi trabajo son el resultado de mi constancia y perseverancia	0.392
A(2)	Estoy satisfecho con la mayoría de las actividades que he realizado	0.374
A(82)	Las decisiones que tomo en relación con mi trabajo tienen consecuencias negativas	-0.349
A(24)	Sé lo que tengo que decir cuando hablo con los demás	0.333
A(23)	Generalmente, termino mi trabajo en el horario previsto	0.310

Factor 2: Competencia físico-deportiva. El factor competencia físico-deportiva ha sido definido por cinco items de los cuales uno posee una formulación negativa. La saturación menor de estos items es de 0.656 y la mayor de 0.891 siendo este el item de mayor saturación de todo el cuestionario. Este factor evalúa el nivel de autocompetencia percibida por el sujeto en relación a su desempeño en el ámbito deportivo.

Tabla 146

<i>FACTOR 2 —Competencia físico-deportiva</i>		<i>16.13 %</i>
<i>N'items</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
A(18)	Soy bueno en las actividades deportivas	0.847
A(32)	Tengo facilidad para obtener buenos resultados en actividades deportivas	0.882
A(41)	Cuando realizo algún deporte, obtengo buenos resultados	0.891
A(85)	Practicando deporte soy malo	-0.766
A(89)	Hay al menos un deporte en el que soy bueno	0.656

Factor 3: Competencia social. Este factor evalúa la percepción que el sujeto tiene respecto a la relevancia del rol que desempeña en la toma de decisiones en su entorno familiar, laboral y de amistades, así como el aprecio que percibe de los componentes de esos grupos. Los quince items que componen este factor están formulados en negativo. La saturación mayor que alcanzan es 0.639 siendo la menor 0.257. Este item posee la saturación menor de todo el cuestionario.

Tabla 147

FACTOR 3 —Competencia Social		13.27%
N'Items	Contenido	Saturación
A(31)	No consigo integrarme en nuevos grupos	0.639
A(30)	No consigo tener buenos amigos	0.606
A(62)	En mi grupo de amigos, nadie se interesa por mí	0.555
A(91)	Mi trabajo no me produce satisfacciones	0.548
A(77)	No se considera mi punto de vista para resolver los conflictos familiares	0.444
A(54)	No alcanzo las metas que me propongo	0.438
A(48)	Mi familia no tiene muy en cuenta mi opinión	0.415
A(50)	En mi trabajo, no tomo nunca las decisiones adecuadas	0.393
A(42)	Cuando hay que divertirse, soy el que menos se divierte	0.383
A(80)	No sé que hacer en momentos de ocio	0.382
A(39)	Cuando hay una discusión en el grupo de amigos, no consigo imponer mi opinión	0.373
A(9)	No sé tomar las decisiones oportunas en mi trabajo	0.345
A(61)	Me siento incapaz de superarme en mi trabajo	0.318
A(75)	Soy el menos apreciado del grupo de amigos	0.285
A(21)	Me resulta difícil hacer nuevos amigos	0.257

Factor 4: Habilidades sociales. Este factor, compuesto por nueve items de formulación positiva, cuya mayor saturación es de 0.647 y la menor 0.285, evalúa la percepción que el sujeto posee de sus habilidades en relación a culminación de tareas, resolución de conflictos y ascendencia en el grupo de amistades.

Tabla 148

FACTOR 4— Habilidades Sociales		8.11%
N'Items	Contenido	Saturación
A(86)	Cuando empiezo una tarea la termino con éxito	0.647
A(46)	Cuando se organiza cualquier actividad, siempre me buscan porque tengo recursos para todo	0.603
A(29)	Mi opinión es fundamental en mi grupo de amigos	0.535
A(40)	Cuando se habla en grupo, mis temas de conversación son los más interesantes	0.466
A(49)	Sin mí, no funcionaría el grupo de amigos	0.440
A(3)	Soy una compañía agradable porque tengo múltiples recursos	0.414
A(74)	Resuelvo las situaciones difíciles con originalidad	0.383
A(37)	Cuando realizo mi actividad preferida, no hay nadie que lo haga mejor	0.357
A(16)	Consigo fácilmente la amistad de la persona que yo deseo	0.285

Factor 5: Locus de control. La formulación de los tres items que componen este factor está encaminada a evaluar el locus de control externo del sujeto, o lo que es lo mismo, el grado en que considera que los acontecimientos de su vida están guiados por fuerzas externas a él y que por tanto escapan a su control. La mayor saturación alcanzada por estos tres items es de 0.800 y la menor es 0.381.

Tabla 149

FACTOR 5—Locus de control interno		6.06 %
N'items	Contenido	Saturación
A(56)	El éxito en la vida depende del destino	0.800
A(13)	El destino determina muchas de nuestras acciones	0.734
A(79)	Cuando fracaso se debe a la mala suerte	0.381

Factor 6: Competencia familiar. Este factor viene definido por tres items, dos de los cuales vienen formulados en negativo. La mayor saturación que alcanzan es de 0.771 y la menor es 0.456, evalúan como percibe el sujeto las relaciones que mantiene en su ámbito familiar.

Tabla 150

FACTOR 6— Competencia familiar		4.80 %
N'items	Contenido	Saturación
A(64)	Tengo dificultades para comunicarme con mi familia	0.771
A(10)	Mantengo buenas relaciones con todos los miembros de mi familia	-0.476
A(65)	Tengo dificultades para comunicarme con mi pareja	0.456

2 DISEÑO ESTRUCTURAL DE LAS VARIABLES.

2.1. ESCALAMIENTO MULTIDIMENSIONAL.

El escalamiento multidimensional ofrece, de manera no métrica, el escalamiento de un determinado número de dimensiones. Se utilizó este escalamiento porque es un poderoso procedimiento de reducción de datos.

En el análisis multidimensional, los datos pueden utilizarse sobre una matriz de similitud o disimilitud directa o sobre una derivada de datos rectangulares, a través del módulo CORP.

Aunque existen varios algoritmos que realiza el escalamiento multidimensional, todos cumplen una función similar: computar coordenadas para un conjunto de puntos en un espacio tal que la distancia entre pares de esos puntos se ajusten, lo máximo posible, a las disimilitudes, medidas entre un conjunto correspondiente de objetos.

El análisis factorial está relacionado con el escalamiento multidimensional en la función que realizan, pero el escalamiento multidimensional difiere del análisis factorial en aspectos importantes. Generalmente, aunque no siempre, el escalamiento multidimensional puede aportar un modelo apropiado en menos dimensiones que el análisis factorial, lo cual es su principal virtud. Esta característica resulta muy conveniente para este apartado, en el que se pretende relacionar las variables fundamentales empleadas a lo largo del todo el trabajo.

En la investigación hemos introducido las siguientes variables para el escalamiento multidimensional: los factores MF, que son los correspondientes a la escala de conflicto (CM 89), los factores DF, que corresponden a la escala de comunicación (DISCO 89), los factores CF, que son los de la escala de satisfacción (CSF 89), los factores VF, correspondientes a la escala de valores (VAL 89), los factores CF1, correspondientes a la escala de tópicos de comunicación (CE 89) en la parte en la que evalúa las conversaciones que el sujeto inicia con sus compañeros, los factores CF2, correspondientes al cuestionario de tópicos de comunicación (CE 89), en la escala que hace referencia a las conversaciones que el sujeto inicia con sus superiores y finalmente los factores de AF, que son los que corresponden a la escala de autoeficacia (AF 89). La solución ha requerido de cuarenta y nueve iteraciones (ver tabla 151, 151* y 151**)

Tabla 151

Coordenadas en cinco dimensiones (49 iteraciones; stress final=.09681)

Variable	Dimensión				
	1	2	3	4	5
MF(1)	.90	-.27	.35	-.32	-.06
MF(2)	.99	-.17	.28	-.16	-.01
MF(3)	-1.23	.08	.01	.02	-.06
MF(4)	-1.08	-.16	.45	.04	.03
MF(5)	-1.09	.05	.28	.23	-.11
MF(6)	-.44	.14	.56	-.35	.87
MF(7)	-1.26	-.07	.05	-.15	.03
MF(8)	-.76	.44	.43	-.34	.51
MF(9)	-1.18	.12	0.00	.04	.07
MF(10)	-1.16	-.17	0.00	.09	.10
MF(11)	-1.19	.07	-.01	-.18	-.13
MF(12)	-.03	-.32	-.22	-.48	-.85
MF(13)	-.15	-.15	.05	-.18	-.89
MF(14)	-1.17	-.11	.27	-.13	.05
MF(15)	-1.01	.14	.14	.09	.22
MF(16)	-1.05	-.20	.19	.20	.11
MF(17)	-.97	-.32	-.04	.12	-.10
MF(18)	-.34	.24	.13	-.39	-.63

Tabla 151*

Coordenadas en cinco dimensiones (49 iteraciones; stress final=.09681)

Variable	Dimensión				
	1	2	3	4	5
MF(19)	.20	.31	.91	-.25	.60
MF(20)	-.79	.52	.15	.15	.07
DF(1)	.88	-.16	-.19	-.09	-.10
DF(2)	-.45	-.46	.78	-.66	-.07
DF(3)	.21	-.74	.45	.36	-.18
DF(4)	.65	-.16	.90	-.15	-.09
DF(5)	-.61	-.57	.36	-.68	-.46
DF(6)	.62	-.57	-.22	.11	-.17
DF(7)	.89	-.41	.04	.05	.05
DF(8)	-1.11	-.26	-.22	-.38	.47
CF(1)	.91	.01	.34	-.06	.03
CF(2)	.92	-.03	.37	-.11	-.10
CF(3)	.96	-.03	.21	-.11	.02
CF(4)	.87	-.22	.22	.10	-.08
CF(5)	.96	-.03	.11	.05	.04
VF(1)	.61	.41	.05	-.14	-.57
VF(2)	.04	.50	-.49	.05	-.80
VF(3)	.42	.17	-.17	.17	-.86
VF(4)	.40	.41	.20	.09	-.59
VF(5)	.22	.45	-.20	-.24	-.95
CF1(1)	.09	-.07	-.67	.28	.03
CF1(2)	-.05	.34	-.78	.18	.07
CF1(3)	-.36	-.17	-.77	.16	.23
CF1(4)	-.35	.22	-.55	.34	.16
CF1(5)	.65	-.09	-.10	.07	.26
CF1(6)	.64	.18	-.09	-.06	.52
CF1(7)	.51	.04	.04	0.00	.34
CF1(8)	.54	-.04	-.29	-.19	.54
CF1(9)	.74	.18	-.15	-.35	.22
CF2(1)	-.04	-.14	-.61	.30	-.02

Tabla 151**

Coordenadas en cinco dimensiones (49 iteraciones; stress final=.09681)

Variable	Dimensión				
	1	2	3	4	5
CF2(2)	.15	.31	-.83	.23	-.15
CF2(3)	-.28	-.13	-.91	.07	.18
CF2(4)	-.51	.28	-.54	.24	-.02
CF2(5)	0.00	.40	-.69	-.15	-.07
CF2(6)	-.28	.48	-.80	.04	.18
CF2(7)	.62	-.05	-.24	-.31	.50
CF2(8)	.55	-.21	-.05	.04	.40
CF2(9)	.36	.33	.07	.08	.36
CF2(10)	.74	.19	-.09	-.06	.36
CF2(11)	.64	.21	-.23	-.44	.31
CF2(12)	.54	.31	-.21	-.25	.58
AF(1)	.34	.08	.49	.62	-.02
AF(2)	-.23	.02	.67	.62	-.50
AF(3)	.46	-.32	.18	.74	0.00
AF(4)	-.02	.29	.76	.49	.04
AF(5)	-.27	.13	.02	.26	-1.18
AF(6)	.26	.06	-.24	.88	-.19

En la tabla 151, 151* y 151** se presentan, así mismo, para cada variable, su distancia en cada uno de los cinco ejes o dimensiones. Puede observarse que no existen variables marginales, lo cual indica un buen ajuste en la solución del escalamiento multidimensional en las cinco dimensiones.

La intensidad de la configuración final ha sido de 0.9681. El coeficiente de intensidad va disminuyendo muy suavemente, lo cual es un indicador de lo adecuado de la técnica en esta parte de la investigación.

Toda esta información queda resumida en la figura 1 (F1, F1*y F1**), en la que se puede observar el diagrama de árbol o dendograma, que es la representación de los análisis y lecturas previas.

Figura 1

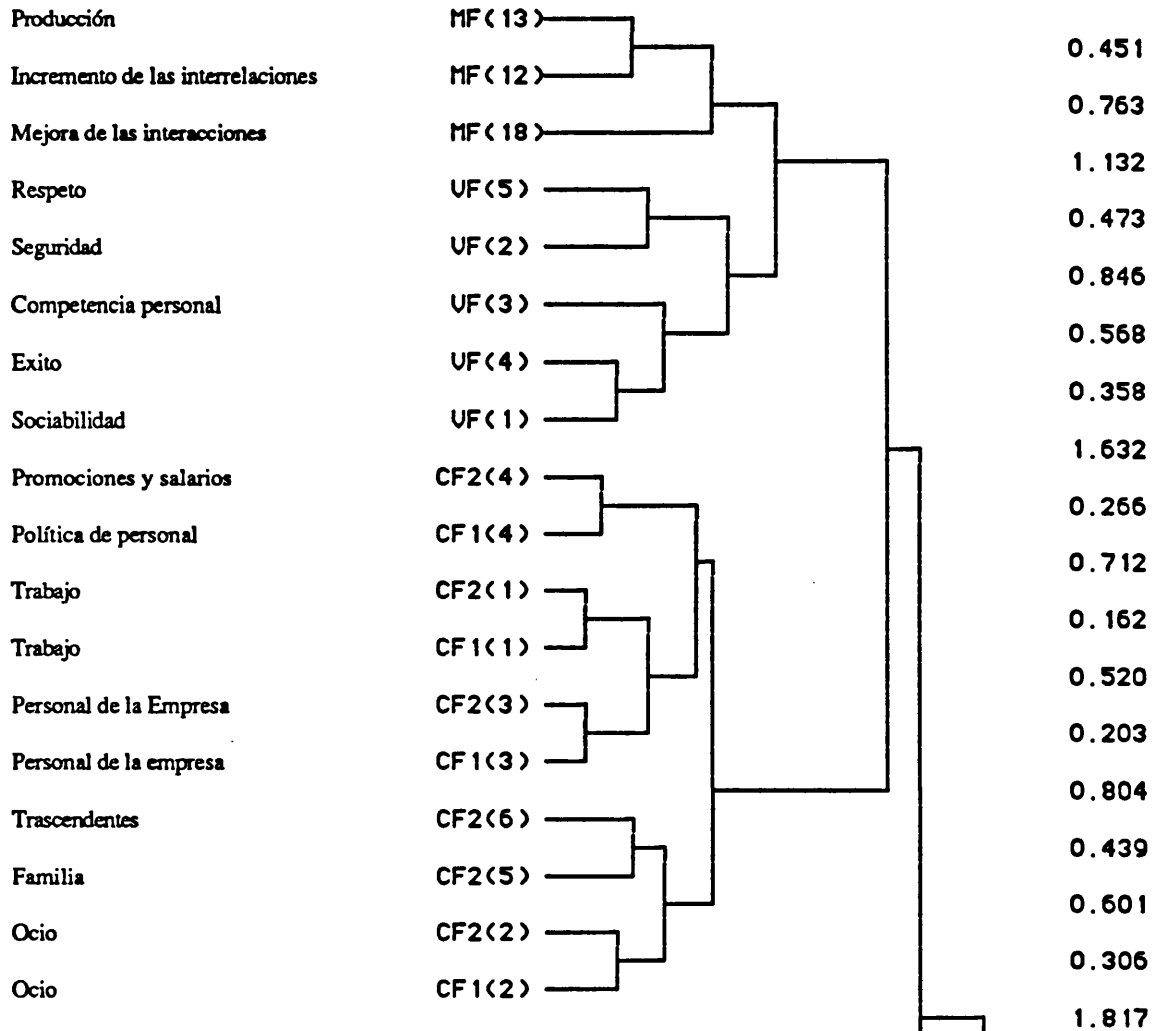


Figura 1*

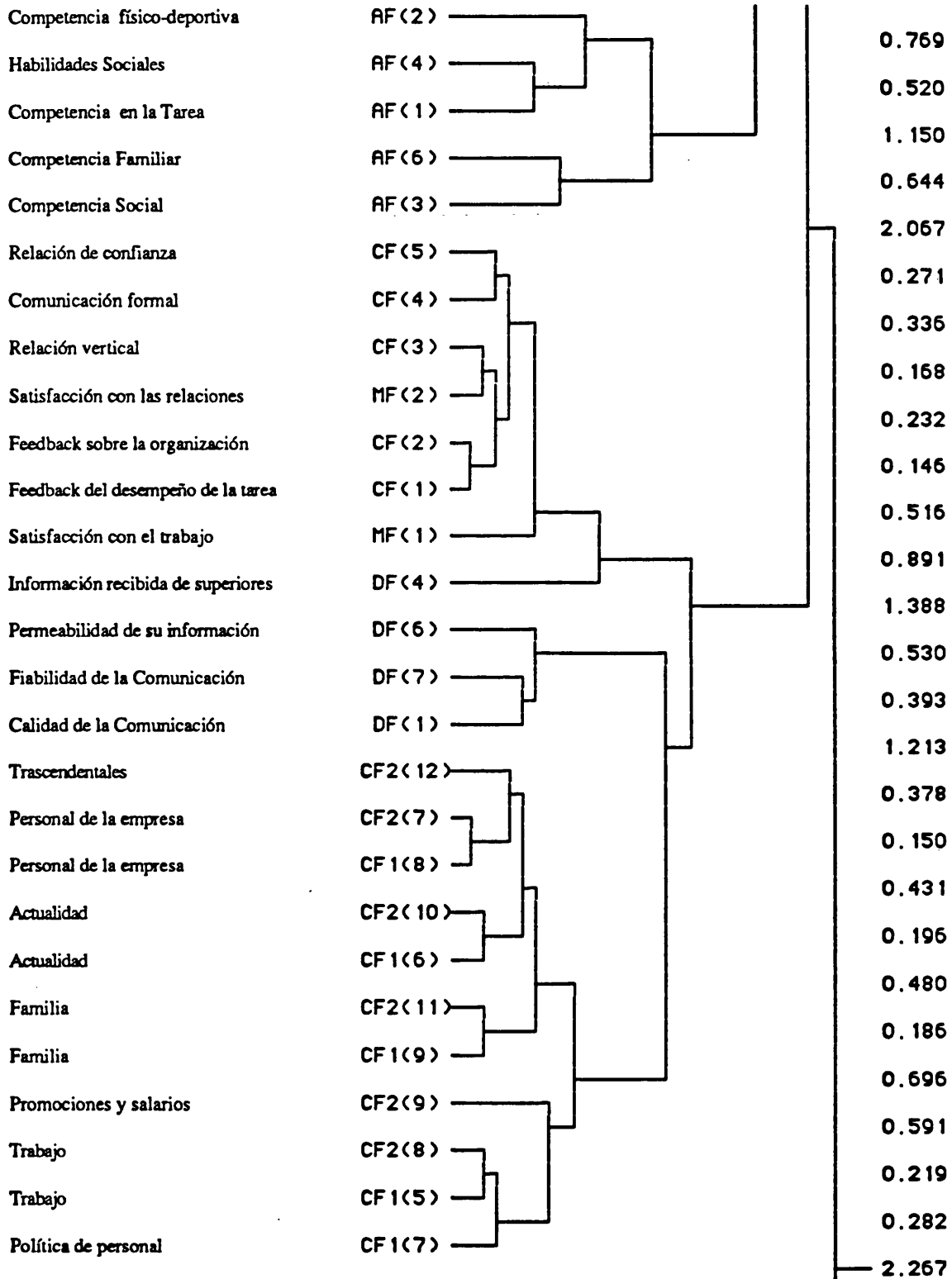
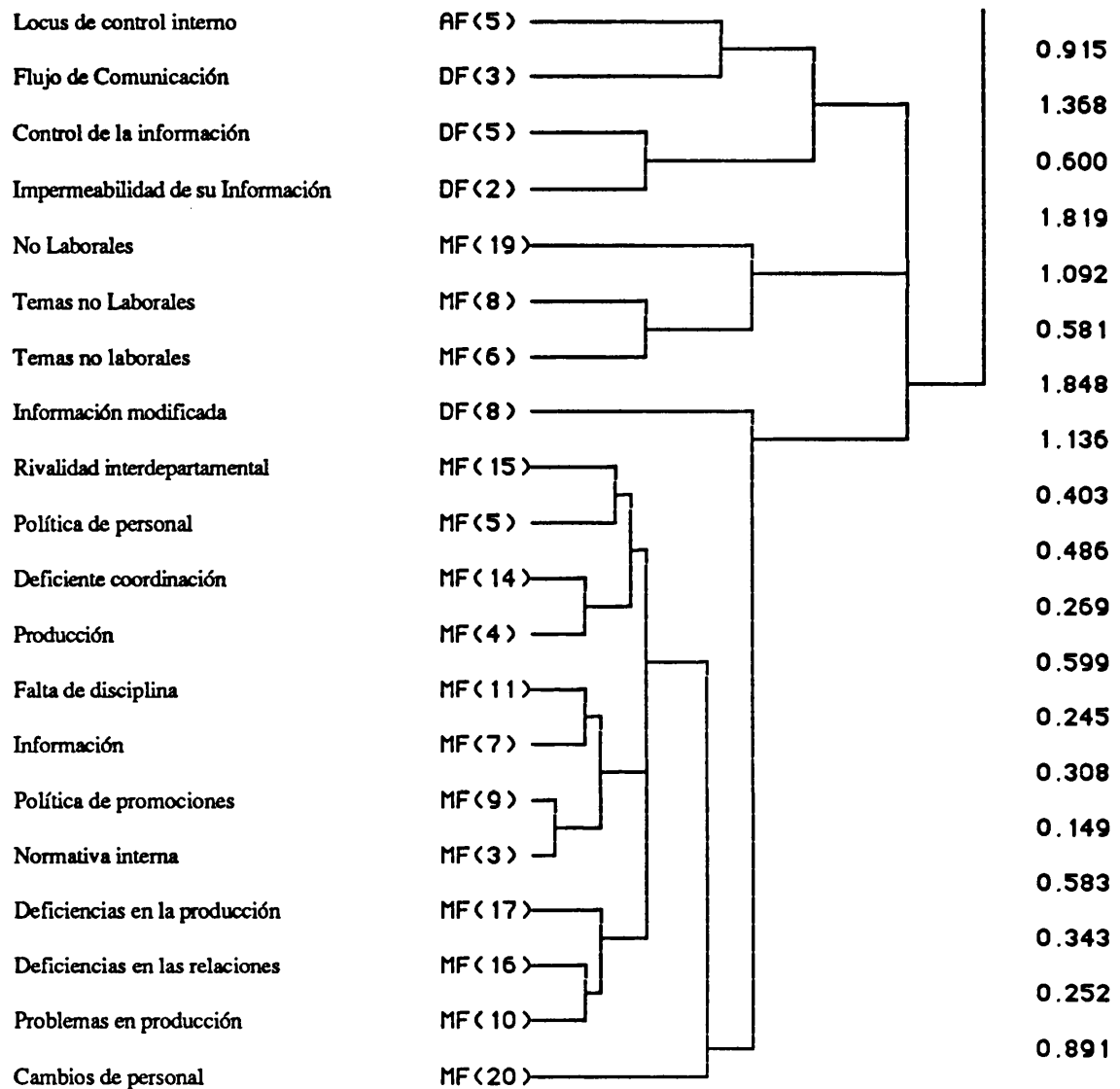


Figura 1**



Siguiendo el dendograma, puede comprobarse la existencia de dos grandes dimensiones: (1) Aspectos interactivos y (2) Aspectos organizacionales.

Un análisis más exhaustivo nos lleva a la conceptualización de estas dimensiones en función de los factores/variables que la constituyen.

La dimensión, (1) Aspectos interactivos, compuesta por un total de cuarentaicinco factores, está constituida por tres grandes ramas: (I) Resolución de conflictos, (II) Tópicos de comunicación y (III) Comunicación.

La rama (I) Resolución de conflictos, hace referencia a las formas de resolución de conflictos, a los valores, la autoeficacia percibida y tópicos de la comunicación, la rama (II) Tópicos de comunicación hace referencia a la comunicación y la satisfacción. Finalmente, la rama (III) Comunicación, hace referencia a la calidad de la comunicación y a los tópicos que la constituyen.

La rama (I) Resolución de conflictos, se bifurca a su vez en tres grandes ramas: (A) Valores, (B) Tópicos y (C) Autoeficacia. La primera subrama, (A) Valores, se divide en dos ramificaciones importantes (1 y 2). La rama 1 hace referencia a los factores Producción (mejoras en el proceso de producción) e Incremento de las interacciones, con una distancia entre ellos de 0.451, un poco más distante se presenta el factor Mejora de las interacciones, siendo en este caso la distancia obtenida 0.763. La corta distancia existente entre Producción e incremento en las interacciones se justifica porque ambas hacen referencia a formas de solucionar el conflicto.

La variable mejora de las interacciones impregna las dos anteriores y aparece como la forma más efectiva de resolución de conflictos. La rama 2 engloba dos subramificaciones (2.1. y 2.2.). La primera de ellas (2.1.) definida por las variables Respeto y Seguridad, con una distancia entre ellas de 0.473, justificable por la proximidad semántica de ambos términos. La segunda (2.2.) la constituyen las variables Exito y Sociabilidad, con una distancia entre ellas de 0.358 y algo más distante se encuentra la variable Competencia personal (0.568). Estas dos subramas, unidas entre sí, impregnan a su vez a la rama 1, de manera que los valores están afectando la efectividad con que se perciben las distintas formas de resolución del conflicto.

La segunda rama (B) Tópicos, relativa a distintos tópicos de la comunicación viene definida a su vez por dos ramificaciones (1 y 2). La primera (1) compuesta por dos subramas (1.1. y 1.2.), hace referencia a los tópicos de conversación que giran en torno al tema laboral. La subrama 1.1. hace referencia a las variables Salarios y Política de personal, con una distancia entre ellas de 0.266. La segunda (1.2.) a su vez se divide en dos más (1.2.1. y 1.2.2.). La subrama 1.2.1. se compone de las variables Trabajo (cuando la conversación se mantiene con un superior) y Trabajo (en conversaciones entre personas del mismo nivel jerárquico), con una distancia entre ellas de 0.162, puesto que se trata del mismo tópico de conversación, aunque con distintos interlocutores, es plenamente justificable la corta distancia existente entre ellos. La segunda (1.2.2.) está definida por las variables El personal de la empresa y El personal de la empresa, con una distancia entre ellas de 0.203. Nos encontramos de nuevo ante el mismo tópico entre distintos interlocutores. Estas dos subramas se encuentran vinculadas entre sí y como decíamos anteriormente ambas hacen referencia al mundo laboral. La segunda ramificación (2), que sigue haciendo referencia a tópicos en las conversaciones, está compuesta a su vez por dos ramas menores (2.1. y 2.2.), la

primera de las cuales (2.1.) viene definida por las variables Transcendentes y Familia, separadas por una distancia de 0.439. La segunda (2.2.) viene definida por las variables Ocio y Ocio (cambiando el interlocutor), con una distancia entre ellas de 0.306. Estas dos subramas se caracterizan porque los tópicos de comunicación que las constituyen hacen referencia a temas más personales como son la familia o la forma de disfrutar del ocio.

La rama 2, como era previsible, se vincula con la 1, pues ambas hacen referencia a temas de conversación que se mantienen en el contexto laboral, con una distancia entre ellas de 0.712.

La rama (B) Tópicos, aparece vinculada a la rama (A) Valores, que hacía referencia a los valores y a la percepción de la eficacia de los distintos métodos de resolución de conflictos.

La rama (C) Autoeficacia, hace referencia, en su totalidad, a la autoeficacia percibida. Se puede subdividir a su vez en dos grandes ramas (1 y 2). La rama 1 está compuesta por los factores Competencia en la tarea y Habilidades sociales, separados por una distancia de 0.520, algo más alejado (0.769) se sitúa el factor Competencia físico-deportiva. La subrama 2 está compuesta por los factores Competencia familiar y Competencia Social, con una distancia entre ellos de 0.644. Ambos factores hacen referencia a la competencia del sujeto en sus interrelaciones interpersonales, tanto a nivel familiar como en un círculo más amplio de relaciones.

De esta forma, la autoeficacia percibida del sujeto, va a influir tanto en sus valores, como en la percepción de la eficacia de las distintas formas de resolver los conflictos.

La rama (II) Comunicación, que hace referencia principalmente a la satisfacción con el trabajo y con las relaciones que se establecen en el contexto laboral. Se define por tres ramificaciones: (A) Comunicación formal, (B) Relaciones y (C) Feedback, influidas todas ellas por la variable Satisfacción con el trabajo y la variable Información recibida de los superiores. Esta se encuentra muy interrelacionada con la anterior, siendo la distancia semántica que las separa de 0.891. La subrama (A) Comunicación formal, está configurada por las variables Relaciones de confianza y Comunicación formal, siendo la distancia que separa estas dos factores 0.271.

La subrama (B) Relaciones, está constituida por los factores Relación vertical y Satisfacción con las relaciones (0.168).

La rama (C) Feedback, se compone de los factores Feedback sobre la organización y Feedback sobre el desempeño de la tarea, con una distancia entre ellas de 0.146. La estrecha relación existente entre las subramas, (A) Comunicación formal, (B) Relaciones y (C) Feedback, unido a la influencia de las otras dos variables, Satisfacción en el trabajo e Información recibida de los superiores, parece indicar que la Satisfacción laboral está en gran medida condicionada por la información que se recibe de los superiores, bien en forma de feedback sobre el desempeño o sobre la misma organización o bien como accesibilidad para entablar relaciones con los mismos.

Finalmente, la rama (III) Tópicos, que es la más compleja, hace referencia al tipo de comunicación que se mantienen en el contexto laboral. Está constituida por dos ramificaciones importantes: (A) Calidad y (B) Comunicaciones. La subrama, (A) Calidad, hace referencia a la calidad de la comunicación. Esta compuesta por los factores Fiabilidad de la comunicación y Calidad de la comunicación, con una distancia entre ellos de 0.393, como era de esperar por su poca distancia semántica. Algo más alejado (0.530) se encuentra el factor Permeabilidad de su información que, junto a los dos factores anteriores, hace referencia a el grado de calidad de la información.

La rama (B) **Conversaciones**, que hace referencia a distintos tópicos que surgen en las interacciones, puede a su vez dividirse en dos subramas (1 y 2) que coinciden con el contenido de los tópicos que las componen. La rama 1, está subdividida a su vez en tres (1.1, 1.2. y 1.3.). La rama 1.1. está constituida por los factores Personal de la empresa y Personal de la empresa (cambiando los interlocutores) con una distancia entre ellas de 0.150, y algo más alejado se encuentra la variable Transcendentales (0.530). La rama 1.2. está configurada por los factores Actualidad y Actualidad (cambiando los interlocutores) con una distancia entre ellas de 0.195. Finalmente las variables Familia y Familia (cambiando el interlocutor) componen la rama 1.3. El bloque temático compuesto por Personal de la empresa y Temas de actualidad, aparecen más interactivos, algo más distante se encuentra el bloque Familia, que incluye temas de carácter más personal y que probablemente se comentan con un grupo más restringido de personas. El bloque 2 está configurado por temas íntegramente relacionados con el trabajo. Está definido por las variables Trabajo y Trabajo (cambiando el interlocutor) con una corta distancia entre ellas (0.219), Algo más alejadas se encuentran las variables Política de personal y Promociones y salarios. Todo el bloque temático de contenido laboral se relaciona con los otros bloques temáticos, pero quedando patentes las distancias semánticas existentes entre ellos.

La dimensión (2) **Aspectos organizacionales**, esta constituida por veinte variables, al lado de cada una de las cuales figura el cuestionario al que pertenecen: Locus de control interno, Flujo de comunicación, Control de la información, Impermeabilidad de su información, No laborales (pertenece a la factorización H de la escala de conflicto CM 89), Temas no laborales (pertenece a la factorización C de la escala de conflicto CM 89), Temas no laborales (pertenece a la factorización B de la escala de conflicto CM 89), Información modificada, Rivalidad interdepartamental, Política de personal,

Deficiente coordinación, Producción, Falta de disciplina, Información, Política de promociones, Normativa interna, Deficiencias en producción, Deficiencias en las relaciones, Problemas en producción y Cambios de personal. Todas las cuales participan plenamente del contenido empírico del factor Aspectos organizacionales.

La dimensión (2) Aspectos organizacionales la constituyen tres grandes ramas: (I) Comunicaciones, (II) Temas no laborales y (III) Conflictividad. La rama (I) Comunicaciones, hace referencia a la Comunicación, aunque se incluye también el factor Locus de control interno. La rama (II) Temas no laborales, va referida a los Temas no laborales y, finalmente, la rama (III) Conflictividad, hace referencia al conflicto.

La rama (I) Comunicaciones, se bifurca en dos ramificaciones: (A) Locus de control y (B) Información. La ramificación (A) Locus de control, la configuran dos variables, Locus de control y Flujo de comunicación, con una distancia entre ellas de 0.915, sin ser excesivamente próxima la distancia existente entre estas dos variables, nos indica la existencia de una relación entre ellas, de forma que las personas con un Locus de control interno alto, tienden a establecer mayores flujos de comunicación, entendiendo por Locus de control y Flujos de comunicación las dimensiones definidas por los items que aparecen en las tablas 149 y 159 respectivamente.

La bifurcación (B) Información, unida a la bifurcación (A) Locus de control, mediante la variable, Flujo de comunicación, está a su vez conformada por dos factores: Control de la información e Impermeabilidad de su información, con una distancia entre ellos de 0.600 equivalente a la corta distancia semántica existente entre ambas dimensiones.

La rama (II) **Temas no laborales**, está definida por la variable **No laborales** (perteneciente a la factorización H de la escala de conflicto CM 89) y la variable **Temas no laborales** (perteneciente a la factorización C de la escala de conflicto CM 89), existiendo una distancia entre ellas de 0.581. Completa esta rama la variable **No laboral** (perteneciente a la factorización B de la escala de conflicto CM 89) que está algo más alejada de las dos anteriores. Esta rama impregnara tanto la rama (I) **Comunicaciones**, como la (III) **Conflictividad**.

La rama (III) **Conflictividad**, que es la más compleja, está constituida por tres bifurcaciones: (A) **Rivalidad**, (B) **Disciplina** y (C) **Problemas**, las cuales están muy influidas por la dimensión **Información modificada** y **Cambios de personal**. Parece coherente que aquellas personas susceptibles de ser afectadas por un cambio de personal, modifiquen la información que transfieren, sobre todo a sus superiores, a fin de que esta no resulte perjudicial para el desarrollo de su carrera. La bifurcación (A) **Rivalidad**, está a su vez subdividida en dos ramas (1 y 2). La primera (1) constituida por los factores **Rivalidad interdepartamental** y **Política de personal** guardan una distancia entre ellos de 0.403. Ambas hacen referencia a las causas a las que se atribuye el origen del conflicto en las organizaciones en el ámbito de las relaciones interpersonales. La segunda (2), formada por los factores **Deficiente coordinación** y **Producción**, distan 0.269 y hacen igualmente referencia a orígenes del conflicto organizacional, esta vez más relacionados con la ejecución y la coordinación del propio trabajo. Siendo coherente que la rama 1 y 2 esten vinculadas, por el factor **Política de personal**.

La bifurcación (B) **Disciplina**, está a su vez configurada por dos ramas (1 y 2). La rama 1 está formada por las variables **Falta de disciplina** e **Información**, con una distancia entre ellas de 0.245, la corta distancia queda

semánticamente justificada al aparecer la falta de disciplina como una consecuencia de la carencia de información (ver tabla 27). La rama 2 se compone de las variables Política de promociones y Normativa interna, existiendo una distancia entre ellas de 0.149, que es igualmente justificable a nivel semántico. Las ramas 1 y 2, aparecen vinculadas mediante el factor Información lo cual es lógicamente comprensible. Esta bifurcación (B) Disciplina impregna tanto la bifurcación (A) Rivalidad como la (C) Problemas.

Finalmente, la bifurcación (C) Problemas, se compone de los factores Deficiencias en las relaciones y Problemas en producción, separados por una distancia de 0.252, algo más distante se encuentra el factor Deficiencias en la producción (0.343). Es de interés y significación la corta distancia existente entre las tres dimensiones, dado que todas ellas hacen referencia a las consecuencias que conlleva el conflicto en la organización.

Las dos grandes ramificaciones 1 Aspectos interaccionales y 2 Aspectos organizacionales, expresan una coherencia conceptual dentro de una estructura empírica que creemos que justifica plenamente la realización de la presente investigación. La rama 1 Aspectos interactivos por una parte, hace referencia a la función que desempeñan los valores y la autoeficacia, en las distintas formas de resolución de conflictos, por otra, hace referencia a los tópicos de comunicación, que van a formar parte de las conversaciones que se mantienen en el lugar de trabajo, y, finalmente, se ocupa de la forma en que la satisfacción laboral se ve, íntimamente relacionada, con las relaciones que se establecen en la empresa y la calidad de la comunicación de la misma, definida tanto por los tópicos que incorpora, como por su fluidez y sinceridad. Por su parte, la rama 2 Aspectos organizacionales, hace referencia a las relaciones que se establecen en el

contexto laboral, así como a sus disfunciones y al papel que en ellas desempeña la comunicación.

2.2. ANALISIS FACTORIAL DE SEGUNDO ORDEN

2.2.1. VARIABLES ASIGANDAS A CADA FACTOR, SATURACION Y PORCENTAJE DE VARIANZA.

En este apartado expondremos a continuación los resultados correspondientes a los análisis factoriales de segundo orden (análisis factoriales con rotación Varimax) a partir de los factores obtenidos en el primer análisis factorial: Conflicto, Comunicación vertical, Comunicación horizontal, Satisfacción, Valores, Autoeficacia y Estrategias de afrontamiento. Este análisis se realizó con la finalidad de sintetizar y ofrecer más claridad a los resultados obtenidos. En las tablas 152 y 152* se comprueba que los siete factores explican el 47.916% de la varianza total, de los cuales, el factor 1 explica el mayor porcentaje (10.339%) siendo el factor 7 el de menor aportación (3.457).

Tabla 152

<i>Variables</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>	<i>Factor 7</i>
MF(3)	0.757	-0.202	0.110	-0.315	0.045	-0.017	-0.065
MF(14)	0.744	-0.050	-0.072	-0.163	-0.064	-0.002	0.012
MF(10)	0.737	-0.016	0.058	-0.176	-0.098	-0.067	0.008
MF(16)	0.729	0.060	-0.032	-0.096	-0.089	-0.000	0.084
MF(9)	0.708	-0.171	0.155	-0.273	-0.030	0.085	-0.102
MF(4)	0.682	-0.112	-0.084	-0.048	-0.029	0.120	-0.082
MF(17)	0.673	0.051	0.036	0.016	-0.059	-0.140	0.177
MF(7)	0.667	-0.146	0.036	-0.297	-0.066	-0.086	-0.037
MF(11)	0.640	-0.083	0.049	-0.290	0.041	-0.095	-0.003
MF(15)	0.639	0.070	0.054	-0.228	0.014	0.111	-0.071
MF(5)	0.587	-0.217	0.092	-0.107	-0.026	0.217	-0.107
MF(20)	0.473	0.034	0.114	0.027	-0.005	-0.025	0.010
CF1(6)	-0.084	0.814	0.062	0.101	0.065	0.047	-0.177
CF2(10)	-0.111	0.785	0.041	0.180	0.106	0.057	-0.085
CF2(12)	-0.066	0.744	0.094	0.026	0.071	-0.128	-0.178
CF2(7)	-0.103	0.732	0.060	0.077	-0.054	0.027	0.053
CF1(9)	-0.101	0.718	0.002	0.210	0.144	-0.142	0.031
CF2(11)	-0.088	0.705	0.054	0.131	0.073	-0.163	0.041
CF1(8)	-0.087	0.678	0.143	0.113	-0.086	0.014	0.029
CF1(7)	0.098	0.634	0.099	0.293	-0.020	0.288	0.108
CF2(8)	0.021	0.546	0.151	0.342	-0.112	0.311	0.023
CF1(5)	-0.031	0.537	0.174	0.386	-0.029	0.318	0.043
CF2(9)	0.118	0.523	0.134	0.181	0.055	0.322	0.028

Tabla 152*

<i>Variables</i>	<i>Factor 1</i>	<i>Factor 2</i>	<i>Factor 3</i>	<i>Factor 4</i>	<i>Factor 5</i>	<i>Factor 6</i>	<i>Factor 7</i>
CF1(2)	-0.011	0.101	0.743	0.010	0.255	-0.181	-0.183
CF1(1)	-0.003	0.110	0.724	0.130	-0.049	0.197	0.150
CF2(1)	0.060	0.036	0.712	0.160	-0.057	0.231	0.133
CF1(4)	0.190	0.068	0.703	0.022	-0.003	0.098	-0.011
CF2(4)	0.233	0.019	0.681	-0.081	0.073	0.133	0.027
CF1(3)	0.078	0.103	0.646	-0.079	-0.216	0.034	0.195
CF2(6)	0.008	0.114	0.634	-0.130	0.202	-0.232	-0.224
CF2(3)	-0.018	0.124	0.616	-0.150	-0.147	0.007	0.178
CF2(2)	-0.067	0.074	0.593	0.053	0.246	-0.115	-0.046
CF2(5)	0.055	0.129	0.558	0.105	0.254	-0.245	0.007
CF(3)	-0.283	0.287	-0.088	0.765	0.128	0.044	-0.052
CF(4)	-0.130	0.098	0.066	0.721	0.001	0.078	-0.006
CF(2)	-0.191	0.202	-0.134	0.707	0.122	0.068	0.025
MF(2)	-0.370	0.168	-0.094	0.699	0.077	0.038	-0.064
CF(1)	-0.235	0.205	-0.040	0.680	0.107	0.087	-0.081
DF(7)	-0.244	0.141	0.104	0.653	-0.110	0.036	0.045
CF(5)	-0.259	0.238	0.032	0.651	0.097	0.098	-0.087
DF(1)	-0.240	0.190	0.178	0.637	0.040	-0.121	0.043
MF(1)	-0.182	0.231	-0.215	0.557	0.065	0.068	0.081
DF(6)	-0.030	0.161	0.123	0.423	-0.018	0.021	0.215
DF(3)	0.093	-0.065	0.026	0.381	-0.026	0.100	-0.019
DF(8)	0.258	-0.084	0.096	-0.326	-0.224	-0.062	-0.069
VF(1)	-0.134	0.163	-0.014	0.140	0.720	0.136	0.096
VF(4)	0.023	0.050	0.038	0.198	0.650	0.274	0.068
VF(3)	-0.119	0.044	0.061	-0.001	0.588	0.271	0.341
VF(2)	-0.082	-0.004	0.216	-0.110	0.577	-0.004	0.230
VF(5)	-0.083	0.003	0.039	-0.031	0.544	-0.008	0.358
AF(5)	-0.036	0.033	-0.075	-0.109	-0.408	0.263	0.264
AF(1)	-0.000	0.109	0.012	0.157	0.125	0.641	-0.019
AF(3)	-0.143	0.099	0.083	0.140	0.000	0.462	0.062
AF(4)	0.133	-0.018	-0.021	0.160	0.167	0.425	-0.248
AF(6)	-0.147	0.021	0.282	0.010	0.120	0.372	0.017
AF(2)	0.093	-0.092	-0.023	0.062	0.173	0.294	-0.093
MF(12)	0.066	-0.010	0.014	0.095	0.130	-0.056	0.591
MF(8)	0.329	-0.028	0.003	0.005	0.063	-0.081	-0.538
MF(13)	0.166	-0.045	0.060	0.180	0.148	0.033	0.507
MF(6)	0.170	0.005	-0.042	0.094	-0.185	-0.033	-0.441
MF(18)	0.345	-0.023	0.027	0.249	0.254	-0.189	0.350
MF(19)	-0.064	0.089	-0.099	0.071	-0.082	0.175	-0.327
DF(5)	0.110	-0.104	-0.090	-0.097	0.009	0.079	0.111
DF(4)	-0.166	0.100	-0.234	0.243	0.088	0.226	-0.074
DF(2)	0.088	-0.022	-0.170	-0.107	-0.116	0.287	0.068

2.2.2. DESCRIPCION DE LOS FACTORES.

Factor 1: Conflicto. El factor Conflicto aglutina los factores de primer orden: Normativa interna, Deficiente coordinación, Problemas en producción, Deficiencias en las relaciones, Política de promociones, Producción, Deficiencias en producción, Información, Falta de disciplina, Rivalidad interdepartamental, Política de personal y Cambios de personal.

Este factor, que es el que explica un mayor porcentaje de varianza (10.339) está compuesto por doce items cuya mayor saturación corresponde al item MF3 (0.757), siendo la menor la del item MF 20 (0.473). Este factor hace referencia a las causas a las que se atribuyen el conflicto, así como a las consecuencias disfuncionales que este genera.

Tabla 153

FACTOR 1—Conflicto		10.339%
Variables	Contenido	Saturación
MF(3)	Normativa interna	0.757
MF(14)	Deficiente coordinación	0.744
MF(10)	Problemas en producción	0.737
MF(16)	Deficiencias en las relaciones	0.729
MF(9)	Política de promociones	0.708
MF(4)	Producción	0.682
MF(17)	Deficiencias en la producción	0.673
MF(7)	Información	0.667
MF(11)	Falta de disciplina	0.640
MF(15)	Rivalidad interdepartamental	0.639
MF(5)	Política de personal	0.587
MF(20)	Cambios de personal	0.473

Factor 2: Comunicación vertical. Este factor hace referencia a los temas de conversación que surgen en las interacciones verticales que se producen dentro de la organización. Aglutina once factores de primer orden. La mayor saturación corresponde al ítem CF1 (6) (0.814), siendo la menor la del ítem CF2 (9) (0.523). Hay que destacar que los ítems que aparecen repetidos, en realidad no lo son, ya que corresponden al mismo tópico pero con interlocutores distintos (ejemplo, yo con mis compañeros o con mis superiores).

Tabla 154

<i>FACTOR 2—Comunicación vertical</i>		<i>9.027%</i>
<i>Variables</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
CF1(6)	Actualidad	0.814
CF2(10)	Actualidad	0.785
CF2(12)	Trascendentales	0.744
CF2(7)	Personal de la empresa	0.732
CF1(9)	Familia	0.718
CF2(11)	Familia	0.705
CF1(8)	Personal de la empresa	0.678
CF1(7)	Política de personal	0.634
CF2(8)	Trabajo	0.546
CF1(5)	Trabajo	0.537
CF2(9)	Promociones y salarios	0.523

Factor 3: Comunicación horizontal. Este factor, relativo a los temas que surgen en las conversaciones horizontales, -aquellas que se establecen entre miembros de la organización pertenecientes al mismo nivel jerárquico-, está constituido por diez ítems, siendo el de mayor saturación el ítem CF1(2)

(0.743) y el de menor (0.558) el ítem CF25. Con los ítems que aparecen repetidos ocurre lo mismo que ocurría con el factor anterior.

Tabla 155

FACTOR 3—Comunicación horizontal		7.716%
Variables	Contenido	Saturación
CF1(2)	Ocio	0.743
CF1(1)	Trabajo	0.724
CF2(1)	Trabajo	0.712
CF1(4)	Política de personal	0.703
CF2(4)	Promociones y salarios	0.681
CF1(3)	Personal de la empresa	0.646
CF2(6)	Trascendentes	0.634
CF2(3)	Personal de la Empresa	0.616
CF2(2)	Ocio	0.593
CF2(5)	Familia	0.558

Factor 4: Satisfacción. Doce ítems componen este factor que hace referencia a la satisfacción del sujeto en distintos ámbitos de la organización en la que se trabaja, como por ejemplo, la comunicación, el feedback, las relaciones o la satisfacción con el propio trabajo. El ítem que obtiene la mayor saturación es el CF3 (.765) siendo el de menor saturación (-0.326) el ítem DF8, que tiene signo negativo, puesto que a mayor proporción de información modificada, menor será la satisfacción que experimente el trabajador.

Tabla 156

FACTOR 4—Satisfacción		9.234%
Variables	Contenido	Saturación
CF(3)	Relación vertical	0.765
CF(4)	Comunicación formal	0.721
CF(2)	Feedback sobre la organización	0.707
MF(2)	Satisfacción con las relaciones	0.699
CF(1)	Feedback del desempeño de la tarea	0.680
DF(7)	Fiabilidad de la Comunicación	0.653
CF(5)	Relación de confianza	0.651
DF(1)	Calidad de la Comunicación	0.637
MF(1)	Satisfacción con el trabajo	0.557
DF(6)	Permeabilidad de su información	0.423
DF(3)	Flujo de Comunicación	0.381
DF(8)	Información modificada	-0.326

Factor 5: Valores. Este factor aglutina los factores de primer orden: Sociabilidad, Exito, Competencia personal, Seguridad, Respeto y Locus de control interno.

El factor hace referencia a los valores esencialmente intrapersonales. Seis items lo componen, de los cuales la mayor saturación alcanzada corresponde al item VF1 (0.720) siendo la menor (0.408) la del item AF5.

Tabla 157

FACTOR 5—Valores		4.438%
Variables	Contenido	Saturación
VF(1)	Sociabilidad	0.720
VF(4)	Exito	0.650
VF(3)	Competencia personal	0.588
VF(2)	Seguridad	0.577
VF(5)	Respeto	0.544
AF(5)	Locus de control interno	-0.408

Factor 6: Autoeficacia. El factor 6 hace referencia a la autoeficacia percibida en distintos ámbitos de la vida del sujeto. Está compuesto por cinco items cuya mayor saturación es 0.641 (AF1) y la menor es 0.294 (AF2), siendo esta la más baja de toda esta segunda factorización.

Tabla 158

FACTOR 6—Autoeficacia		3.705%
Variables	Contenido	Saturación
AF(1)	Competencia en la Tarea	0.641
AF(3)	Competencia Social	0.462
AF(4)	Habilidades Sociales	0.425
AF(6)	Competencia familiar	0.372
AF(2)	Competencia físico-deportiva	0.294

Factor 7: Estrategias de afrontamiento. Seis items componen el factor 7, que hace referencia a la eficacia percibida de distintas estrategias de afrontamiento del conflicto. Este factor, que es el que explica el menor porcentaje de varianza, se define por seis items cuya menor saturación corresponde al item MF19 (-0.327) siendo el item de mayor saturación el MF12 (0.591).

Tabla 159

<i>FACTOR 7—Estrategias de afrontamiento</i>		<i>3.457%</i>
<i>Variables</i>	<i>Contenido</i>	<i>Saturación</i>
MF(6)	Temas no laborales	-0.441
MF(8)	Temas no Laborales	-0.538
MF(12)	Incremento de las interrelaciones	0.591
MF(13)	Producción	0.507
MF(18)	Mejora de las interacciones	0.350
MF(19)	No Laborales	-0.327

3. ANALISIS DE LAS RELACIONES ENTRE LAS VARIABLES.

Este análisis se realizó con objeto de definir las relaciones existentes entre las distintas variables con las que trabajamos, teniendo para ello en cuenta, no solo los datos obtenidos de las escalas, sino que se utilizaron igualmente datos provenientes de las variables de identificación, tanto de las empresas como de los propios sujetos.

En primer lugar se realizó una matriz de correlaciones de Pearson con su correspondiente matriz de probabilidades, en la que se incluyeron las variables: Autoeficacia (AFF), Conflicto (COF), Comunicación (CFF3), Satisfacción (SAT), Edad (S (8)), Puesto que se desempeñaba al entrar en la empresa (S (13)), Promociones (S (14)), Aspiraciones a medio plazo (S (15)), Tamaño de la empresa (TAMA) y Satisfacción con el departamento en el que actualmente se ubica (PEP).

A continuación se utilizó la matriz de probabilidades de Bonferroni con esas mismas variables. La matriz de Bonferroni es una técnica estadística que se aplica para eliminar los sesgos que se integran en los análisis correlacionales en los que se realizan una gran multiplicidad de comparaciones. El índice es el resultado de dividir el Alfa total, por el número total de constructos a los que se aplica la prueba, de forma que el valor del Alfa se distribuya entre todos ellos. Los resultados que ofrece la prueba de Bonferroni, son por tanto mucho más matizados que los ofrecidos por la matriz de correlaciones de Pearson.

3.1. MATRIZ DE CORRELACIONES DE PEARSON.

En la tabla 160 podemos apreciar las correlaciones existentes entre las variables consideradas en la investigación.

TABLA 160

	AFF	COF	COF3	SAT	S (8)	S (13)	S (14)	S(15)	TAMA	PEP
AFF	1.000									
COF	-0.076	1.000								
COF3	0.163	-.0115	1.000							
SAT	0.229	-0.513	0.372	1.000						
S (8)	-0.050	-0.040	0.056	0.144	1.000					
S (13)	-0.038	-0.037	0.010	0.055	-0.134	1.000				
S (14)	-0.030	0.051	0.068	0.028	0.107	0.176	1.000			
S (15)	-0.122	0.073	-0.119	-0.176	-0.328	0.132	0.101	1.000		
TAMA	-.0082	0.027	0.068	-0.154	0.038	-0.025	-0.010	0.113	1.000	
PEP	-0.035	-0.090	0.113	0.170	0.168	0.005	-0.005	-0.344	-0.035	1.000

En la tabla 160' se presenta la matriz de probabilidades, correspondiente a las correlaciones de Pearson, en ella podemos observar los niveles de significación de las correlaciones.

TABLA 160'

	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)	S (13)	S (14)	S(15)	TAMA	PEP
AFF	0.000									
COF	0.149	0.000								
CFF3	0.004	0.048	0.000							
SAT	>0.001	>0.001	>0.001	0.000						
S (8)	0.322	0.447	0.322	0.005	0.000					
S (13)	0.456	0.483	0.864	0.280	0.008	0.000				
S (14)	0.548	0.336	0.233	0.591	0.032	>0.001	0.000			
S (15)	0.024	0.201	0.047	0.001	>0.001	0.014	0.060	0.000		
TAMA	0.166	0.661	0.297	0.010	0.528	0.674	0.860	0.074	0.000	
PEP	0.503	0.094	0.051	0.001	0.001	0.915	0.920	>0.001	0.562	0.000

Las correlaciones más elevadas y su correspondiente significación corresponden a las variables siguientes:

Autoeficacia: Comunicación ($r=0.163$, $p=0.004$); Satisfacción ($r=0.229$, $p>0.001$); Aspiraciones ($r=0.122$, $p=0.024$).

Conflicto: Comunicación ($r= -0.115$, $p=0.048$); Satisfacción ($r=-0.513$, $p>0.001$).

Comunicación: Satisfacción ($r=0.378$, $p>0.001$); Aspiraciones ($r=-0.119$, $p=0.047$);

Satisfacción: Edad ($r=0.144$, $p=0.005$); Aspiraciones ($r=-0.176$, $p=0.001$); Tamaño ($r=-0.154$, $p=0.010$); Satisfacción con el departamento ($r=0.170$, $p=0.001$).



Edad: Puesto que se desempeñaba al entrar en la empresa ($r=-0.134$, $p=0.008$); Aspiraciones ($r=-0.328$, $p>0.001$); Satisfacción con el departamento ($r=0.168$, $p=0.001$).

Puesto que se desempeñaba al entrar en la empresa: Ascensos ($r=0.1761$, $p=>0.001$); Aspiraciones ($r=0.132$, $p=0.014$).

Aspiraciones: Satisfacción con el departamento ($r=-0.344$, $p>0.001$).

Destacan, especialmente, por su alta correlación las variables: Satisfacción y Conflicto, que correlacionan de forma negativa, esto es, cuanto mayor es el nivel de conflicto percibido por el sujeto, menor será el nivel de satisfacción; Satisfacción y Comunicación, cuya correlación es positiva, de forma que mayores niveles de satisfacción se asocian a niveles de comunicación igualmente elevados; Satisfacción y Autoeficacia, que correlacionan igualmente de forma positiva; Edad y Aspiraciones, cuya correlación es negativa, esto es a medida que incrementa la edad, desciende el nivel de aspiraciones. Satisfacción con el departamento y Aspiraciones, que correlacionan de forma negativa, esto es, cuanto más satisfecho se está con el departamento en el que actualmente se trabaja, menores son los deseos de cambio a un trabajo mejor.

3.2. MATRIZ DE PROBABILIDADES DE BONFERRONI.

La tabla 160" muestra la matriz de probabilidades de Bonferroni:

TABLA 160"

	AFF	COF	COF3	SAT	S (8)	S (13)	S (14)	S(15)	TAMA	PEP
AFF	0.000									
COF	1.000	0.000								
COF3	0.162	1.000	0.000							
SAT	0.000	0.000	0.000	0.000						
S (8)	1.000	1.000	1.000	0.203	0.000					
S (13)	1.000	1.000	1.000	1.000	0.342	0.000				
S (14)	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.018	0.000			
S (15)	1.000	1.000	1.000	0.055	0.000	0.649	1.000	0.000		
TAMA	1.000	1.000	1.000	0.434	1.000	1.000	1.000	1.000	0.000	
PEP	1.000	1.000	1.000	0.048	0.048	1.000	1.000	0.000	1.000	0.000

En la tabla podemos observar que la correlación es significativa entre las variables siguientes:

Satisfacción: Aspiraciones (0.055); Satisfacción con el departamento (0.048).

Edad: Satisfacción con el departamento (0.048).

Autoeficacia: Cambio de puesto (0.018).

Cabría igualmente destacar la correlación existente entre Comunicación y Autoeficacia (0.162); Edad y Satisfacción (0.203) y Edad y Puesto que se desempeñaba al entrar en la empresa (0.342), que, aunque marginalmente significativas, creemos de interés destacar.

4. ANALISIS DIFERENCIAL DE LAS VARIABLES.

Este análisis lo hemos realizado dicotomizando las variable en dos categorías: alta y baja, dando como resultado cuatro grupos: grupo de comunicación alta, grupo de comunicación baja, grupo de autoeficacia alta y grupo de autoeficacia baja.

Comenzamos por realizar dos análisis diferenciales, para comprobar en primer lugar las diferencias existentes entre grupos de alta y baja comunicación, en relación con las variables consideradas en la presente investigación: conflicto, satisfacción, valores, autoeficacia y afrontamiento. El segundo análisis, tenía por objeto constatar las diferencias existentes entre los grupos de alta y baja autoeficacia, en relación con las mismas variables anteriores.

El propósito de estos análisis es doble. Por una parte, determinar en qué variables difieren significativamente estos grupos, y en segundo lugar, evaluar la capacidad de las variables identificadas, con la finalidad de diferenciar estadísticamente entre los grupos definidos en función de esas categorías.

4.1. GRUPO DE COMUNICACION.

4.1.1. ANALISIS DE CLUSTER.

Nuestro siguiente objetivo fue pasar a realizar una reagrupación de las variables, a fin de poder organizar toda la información que poseíamos. El procedimiento empírico que empleamos con esa finalidad, fue la técnica de clusterización de K-Means.

El Análisis de Cluster es un procedimiento multivariado que permite detectar agrupaciones naturales en los datos. La técnica de partición aplicada para la clusterización ha sido K-MEANS (Hartigan, 1975) que divide un conjunto de elementos maximizando el promedio de variación entre grupos y reduciendo la varianza intragrupos, de forma que obtenemos grupos homogéneos y distintos entre sí. En otros términos equivaldría a un Análisis de Varianza en el que los grupos son desconocidos y donde se lleva a cabo la reasignación de los sujetos para obtener el mayor valor posible en la prueba F. El resultado permite obtener grupos de sujetos bajo el criterio de máxima semejanza en sus respuestas intragrupo y máximas diferencias entregrupos.

Dentro del grupo de Comunicación, en el cual la comunicación hacía las funciones de variable independiente, realizamos dos particiones con las respuestas de los sujetos al cuestionario, correspondientes a las categorías de comunicación vertical y comunicación horizontal, los cuales aparecen en el análisis factorial de segundo orden, con la finalidad de organizar la información. Nuestro objetivo era determinar si entre esos grupos existían o no diferencias significativas.

En la tabla 161 se puede apreciar la agrupación de las respuestas de los sujetos en dos grupos, el que hace referencia a la comunicación vertical ($F=647.376$, $p<0.001$) y el relativo a la comunicación horizontal ($F=41.922$, $p<0.001$) siendo en ambos las diferencias significativas.

Tabla 161

<i>Comunicación</i>	<i>Entre</i>	<i>gl</i>	<i>Intra</i>	<i>gl</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Vertical	324756.310	1	161531.458	322	647.376	<0.001
Horizontal	27069.129	1	227930.195	353	41.922	<0.001

Como podemos apreciar en la tabla 162, en el cluster 1 la comunicación vertical tiene una media de 146.91, siendo el mínimo 108.00 y el máximo 205.00, mientras que en el cluster 2 es de 83.49., con un mínimo de 41.00 y un máximo de 123.00. Con respecto a la comunicación horizontal se puede ver que la media para el cluster 1 es de 145.39, siendo el mínimo de 35.00 y el máximo de 175.00. La media del cluster 2 es 127.92, con un mínimo de 54.00 y un máximo de 175.00. De todo ello puede deducirse que el cluster 1 agrupa el conjunto de respuestas clasificados como de comunicación alta, tanto en dirección vertical como horizontal y el cluster 2 recoge las respuestas de comunicación baja, existiendo diferencias significativas entre ambos grupos.

Tabla 162

CLUSTER	Variable	Nombre	Mínimo	Medio	Máximo	S
Número:1	Vertical	CFF1	108.00	146.91	205.00	22.92
Número:1	Horizontal	CFF2	35.00	145.39	175.00	22.37
Número:2	Vertical	CFF1	41.00	83.49	123.00	21.79
Número:2	Horizontal	CFF2	54.00	127.92	175.00	27.87

4.1.2. ANALISIS DE VARIANZA.

Con el propósito de examinar las diferencias entre los grupos de alta y baja comunicación, analizamos la distribución de medidas en todas las variables, correspondientes a los factores de segundo orden: Conflicto, Satisfacción, Valores, Autoeficacia y Afrontamiento (Tablas 163, 164, 165, 166, y 167).

4.1.2.1. VARIABLE CONFLICTO.

Los resultados de la variable conflicto, en grupos de alta y baja comunicación queda expuesta en la tabla 163.

Tabla 163

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Normativa interna	MF(3)	371.901	1	371.901	14.987	<0.001	15.943	18.112
Producción	MF(4)	19.732	1	19.732	3.353	0.068	8.977	9.484
Política de personal	MF(5)	59.940	1	59.940	7.746	0.006	7.511	8.274
Información	MF(7)	26.436	1	26.436	12.808	<0.001	4.379	4.963
Política de promociones	MF(9)	29.348	1	29.348	5.617	0.018	6.351	6.963
Problemas en producción	MF(10)	35.124	1	35.124	3.635	0.057	9.202	9.802
Falta de disciplina	MF(11)	74.296	1	74.296	11.758	0.001	6.555	7.429
Deficiente coordinación	MF(14)	33.260	1	33.260	4.833	0.029	9.465	10.136
Rivalidad interdepartamental	MF(15)	1.944	1	1.944	0.622	0.431	4.241	4.371
Deficiencias en las relaciones	MF(16)	4.484	1	4.484	0.684	0.409	7.939	8.120
Deficiencias en la producción	MF(17)	1.844	1	1.844	0.297	0.586	7.939	8.083
Cambios de personal	MF(20)	0.387	1	0.387	0.274	0.601	4.216	4.324

En la tabla puede comprobarse que aparecen diferencias significativas entre los grupos de alta comunicación (a) y baja comunicación (b) en las variables: Normativa interna ($F=14.987$, $p<0.001$, la media para (a) es 15.943 siendo la de (b)18.112); Política de personal ($F=7.746$, $p=0.006$, la media para (a) es 6.351, siendo la de (b) 6.963); Información ($F=12.808$, $p<0.001$, siendo la media para (a) 4.379 y para (b) 4.963); Política de promociones ($F=5.617$, $p=0.018$, la media para (a) es 6.351 y para (b) 6.963); Falta de disciplina ($F=11.758$, $p=0.001$, siendo la media para (a) 6.555 y para (b) 7.429) y Deficiente coordinación ($F= 4.833$, $p=0.029$, la media para (a) es 9.465 y para (b) 10.136).

Cabría destacar, también, otras variables que son marginalmente significativas, como es el caso de las variables **Producción** ($F=3.353$, $p=0.068$, siendo la media de (a) de 8.977 y la de (b) 9.484) y **Problemas en producción** ($F=3.635$, $p=0.057$, siendo la media de (a) 9.202 y la de (b) 9.802).

4.1.2.2. VARIABLE SATISFACCION.

La tabla 164 refleja los resultados de la variable Satisfacción en grupos de alta y baja comunicación.

Tabla 164

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Feedback del desempeño de la tarea	CF(1)	311.775	1	311.775	34.692	<0.001	10.552	8.771
Feedback sobre la organización	CF(2)	402.630	1	402.630	34.533	<0.001	12.678	10.632
Relación vertical	CF(3)	1138.610	1	1138.610	61.401	<0.001	17.195	13.789
Comunicación formal	CF(4)	113.395	1	113.395	20.220	<0.001	7.971	6.883
Relación de confianza	CF(5)	80.495	1	80.495	41.112	<0.001	6.730	5.825
Calidad de la Comunicación	DF(1)	74.345	1	74.345	29.003	<0.001	9.710	8.870
Flujo de Comunicación	DF(3)	4.980	1	4.980	0.450	0.503	7.994	7.770
Permeabilidad de su información	DF(6)	25.191	1	25.191	11.867	0.001	6.500	5.991
Fiabilidad de la Comunicación	DF(7)	56.689	1	56.689	26.446	<0.001	9.631	8.917
Información modificada	DF(8)	11.591	1	11.591	9.425	0.002	3.563	3.870
Satisfacción con el trabajo	MF(1)	243.812	1	243.812	29.729	<0.001	13.885	12.313
Satisfacción con las relaciones	MF(2)	205.013	1	205.013	36.601	<0.001	11.770	10.304

Podemos comprobar que aparecen diferencias significativas entre los grupos de alta (a) y baja comunicación (b) en las variables: **Feedback del desempeño de la tarea** ($F=34.692$, $p<0.001$, siendo la media de (a) 10.552 y la de (b) 8.771); **Feedback sobre la organización** ($F=34.533$, $p<0.001$, la media para (a) 12.678 y para (b) 10.632); **Relación vertical** ($F=61.401$, $p<0.001$, la media para (a) es 17.195 y 13.789 para (b)); **Comunicación formal** ($F=20.220$, $p<0.001$ siendo la media para (a) 7.971 y 6.883 para (b)); **Relación de confianza** ($F=41.112$, $p<0.001$, la media para (a) es 6.730 y para (b) 5.825); **Calidad de la comunicación** ($F=29.003$, $p<0.001$, siendo la media para (a) 9.710 y la de (b) 8.870); **Permeabilidad de su información** ($F=11.867$, $p=0.001$, la media para (a) es 6.500 y 5.991 la de (b)); **Fiabilidad de la comunicación** ($F=26.446$, $p<0.001$, donde la media para (a) es 9.631 y la de (b) es 8.917); **Información modificada** ($F=9.425$, $p=0.002$, siendo la media para (a) 3.563 y la de (b) 3.870); **Satisfacción con el trabajo** ($F=29.729$, $p<0.001$ la media para (a) es 13.885 y la de (b) 12.313) y **Satisfacción en las relaciones** ($F=36.601$, $p<0.001$, siendo la media de (a) 11.770 y la de (b) 10.304).

4.1.2.3. VARIABLE VALORES.

Los resultados de la variable valores, en grupos de alta y baja comunicación queda expuesto en la tabla 165.

Tabla 165

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>g'</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Sociabilidad	VF(1)	46129.108	1	46129.108	6.384	0.012	459.176	437.646
Seguridad	VF(2)	1259.535	1	1259.535	0.296	0.587	520.466	516.908
Competencia personal	VF(3)	4825.673	1	4825.673	2.403	0.122	353.295	346.332
Exito	VF(4)	25363.562	1	25363.562	5.448	0.020	382.489	366.524
Respeto	VF(5)	45.005	1	45.005	0.114	0.736	181.000	180.328

Podemos comprobar que aparecen diferencias significativas entre los grupos de comunicación alta (a) y baja (b), únicamente, en las variables: Sociabilidad ($F=6.384$, $p=0.012$, siendo la media para (a) 459.176 y para (b) 437.646) y Exito ($F=5.448$, $p=0.020$, la media para (a) es 382.489 y para (b) 366.524). Cabría destacar igualmente la variable marginalmente significativa Competencia personal ($F=2.403$, $p=0.122$ siendo la media de (a) 353.295 y la de (b) 346.332).

4.1.2.4. VARIABLE AUTOEFICACIA.

La tabla 166 muestra los resultados de la variable autoeficacia en grupos de alta y baja comunicación.

Tabla 166

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Competencia en la Tarea	AF(1)	198.323	1	198.323	10.503	0.001	39.631	38.211
Competencia físico-deportiva	AF(2)	0.143	1	0.143	0.016	0.899	9.330	9.368
Competencia Social	AF(3)	230.001	1	230.001	12.921	<0.001	36.915	35.386
Habilidades Sociales	AF(4)	35.301	1	35.301	4.917	0.027	17.864	17.265
Locus de control interno	AF(5)	0.155	1	0.155	0.073	0.788	6.784	6.744
Competencia familiar	AF(6)	3.969	1	3.969	2.406	0.122	7.932	7.731

En la tabla se observa que solamente aparecen diferencias significativas en las variables: Competencia en la tarea ($F=10.503$, $p=0.001$, siendo la media de (a) 39.631 y la de (b) 38.211); Competencia social ($F=12.921$, $p<0.001$, siendo la media para (a) 36.915 y la de (b) 35.386) y Habilidades sociales ($F=4.917$, $p=0.021$, para una media de (a) de 17.864 siendo la de (b) de 17.265); La variable Competencia familiar ($F=2.406$, $p=0.122$, siendo la media de (a) 7.932 y la de (b) 7.731), es marginalmente significativa.

4.1.2.5. VARIABLE AFRONTAMIENTO.

En la tabla 167 quedan reflejados los resultados de la variable afrontamiento en los grupos de alta y baja comunicación.

Tabla 167

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Temas no laborales	MF(6)	0.124	1	0.124	0.186	0.666	1.787	1.744
Temas no Laborales	MF(8)	0.019	1	0.019	0.029	0.865	1.787	1.807
Incremento de las interrelaciones	MF(12)	17.579	1	17.579	4.011	0.046	13.672	13.291
Producción	MF(13)	3.687	1	3.687	1.218	0.270	8.310	8.188
Mejora de las interacciones	MF(18)	2.680	1	2.680	0.690	0.407	11.947	11.793
No Laborales	MF(19)	0.887	1	0.887	1.569	0.211	1.579	1.488

Podemos comprobar que aparecen diferencias significativas entre los dos grupos en relación a la variable **Incremento de las interacciones** ($F=4.011$, $p=0.046$, siendo la media del grupo de comunicación alta 13.672 y la del grupo bajo 13.291).

4.1.3. ANALISIS DISCRIMINANTE.

Las veintitrés variables que resultaron significativas en el análisis diferencial entre los grupos de comunicación alta y baja, se introdujeron en un análisis discriminante obteniéndose una función discriminante significativa entre los tres grupos de familias (Lambda de Wilks =0.794, $F=3.820$, $GL=23,338$; $p<0.01$; CHI-cuadrado =80.519, $GL=23$, $p<0.01$; Correlación canónica =0.454).

Como puede apreciarse en la tabla 168, todas las variables contribuyen significativamente a la función discriminante.

Así mismo observamos también que en las variables siguientes, la media del grupo de comunicación alta (a) es inferior a la media del grupo de comunicación baja (b): **Normativa interna** ((a)=15.943, (b)=18.112); **Información** ((a)=4.379, (b)=4.963); **Falta de disciplina** ((a)=6.555, (b)=7.429); **Información modificada** ((a)=3.563, (b)=3.870); **Política de personal** ((a)=7.511, (b)=8.274); **Política de promociones** ((a)=6.351, (b)=6.963) y **Deficiente coordinación** ((a)=9.465, (b)=10.136). En el resto de las variables, el grupo de comunicación alta tiene puntuaciones superiores al de baja comunicación en cada una de las variables; de esta forma, por ejemplo, el grupo de comunicación alta puntúa menos en la variable **Normativa Interna** ((a)=15.943) que el grupo de comunicación baja ((b)=18.112).

Tabla 168

<i>Variable</i>	<i>Nombra</i>	<i>Correlación</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Relación vertical	CF(3)	0.829	64.282	<0.001	17.195	13.789
Relación de confianza	CF(5)	0.658	40.470	<0.001	6.730	5.825
Feedback del desempeño de la tarea	CF(1)	0.639	38.258	<0.001	10.552	8.771
Satisfacción con las relaciones	MF(2)	0.610	34.830	<0.001	11.770	10.304
Feedback sobre la organización	CF(2)	0.598	33.411	<0.001	12.678	10.632
Satisfacción con el trabajo	MF(1)	0.561	29.445	<0.001	13.885	12.313
Fiabilidad de la Comunicación	DF(7)	0.503	23.657	<0.001	9.631	8.917
Calidad de la Comunicación	DF(1)	0.496	22.984	<0.001	9.710	8.870
Comunicación formal	CF(4)	0.464	20.162	<0.001	7.971	6.883
Normativa interna	MF(3)	-0.400	14.956	<0.001	15.943	18.112
Competencia Social	AF(3)	0.377	13.329	<0.001	36.915	35.386
Información	MF(7)	-0.370	12.823	<0.001	4.379	4.963
Falta de disciplina	MF(11)	-0.355	11.812	0.001	6.555	7.429
Competencia en la Tarea	AF(1)	0.345	11.163	0.001	39.631	38.211
Permeabilidad de su información	DF(6)	0.318	9.477	0.002	6.500	5.991
Información modificada	DF(8)	-0.292	7.997	0.005	3.563	3.870
Política de personal	MF(5)	-0.291	7.946	0.005	7.511	8.274
Sociabilidad	VF(1)	0.272	6.928	0.009	459.176	437.646
Política de promociones	MF(9)	-0.260	6.315	0.012	6.351	6.963
Exito	VF(4)	0.256	6.141	0.014	382.489	366.524
Deficiente coordinación	MF(14)	-0.236	5.231	0.023	9.465	10.136
Habilidades Sociales	AF(4)	0.234	5.127	0.024	17.864	17.265
Incremento de las interrelaciones	MF(12)	0.175	2.856	0.092	13.672	13.291

Nota.-Lambda de Wilks= 0.794; F=3.820; GL = 23, 338; P<0.01;
CHI-cuadrado=80.519; GL=23;P<0.01; Correlación Canónica=0.454

La predicción de la distribución de los casos en las categorías de comunicación alta y baja, estimada por la función discriminante generada a partir de las variables anteriores, aparece representada en la tabla 169.

Tabla 169

<i>Grupo</i>	<i>Frecuencias</i>			<i>Porcentajes</i>		
	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>	<i>TOTAL</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Alta</i>	113	48	161	70.19	29.81	100.00
<i>Baja</i>	65	136	201	32.34	67.66	100.00
<i>TOTAL</i>	178	184	362	49.17	50.83	100.00

En la tabla puede apreciarse por una parte que la categoría comunicación alta queda relativamente bien definida, a partir de las variables anteriores, con un 70.19% de los casos correctamente clasificados por la función discriminante, mientras que la categoría comunicación baja aparecen clasificados correctamente un 67.66%.

4.2. GRUPO DE AUTOEFICACIA.

4.2.1. ANALISIS DE CLUSTER.

Dentro del grupo de Autoeficacia, en el cual la comunicación hacía las funciones de variable independiente, para organizar la información realizamos dos divisiones con las respuestas de los sujetos en función de la puntuación total obtenida en el cuestionario de autoeficacia (AF 89). La finalidad era, determinar si entre esos grupos existían, o no, diferencias significativas.

En la tabla 170, se puede apreciar como aparecen diferencias significativas en función de las respuestas de los sujetos al cuestionario de autoeficacia (AF 89): ($F=697.074$, $p<0.001$).

Tabla 170

<i>VARIABLE</i>	<i>Entre</i>	<i>gl</i>	<i>Intra</i>	<i>gl</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Autoeficacia	26447.356	1	15062.393	397	697.074	<0.001

Como podemos apreciar en la tabla 171, en el cluster 1, la autoeficacia tiene una media de 109.13, siendo la puntuación mínima 87.00 y la máxima 117.00. En el cluster 2 la media es de 125.52, siendo la puntuación mínima de 118.00 y la máxima 151.00. De ello puede deducirse que el cluster 1 agrupa el conjunto de respuestas de autoeficacia baja, mientras que el cluster 2 hace lo propio con las respuestas clasificadas como de autoeficacia alta, existiendo diferencias significativas entre ambos grupos.

Tabla 171

<i>CLUSTER</i>	<i>Variable</i>	<i>Nombre</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Media</i>	<i>Máximo</i>	<i>S</i>
Número:1	Autoeficacia	AFF	87.00	109.13	117.00	5.99
Número:2	Autoeficacia	AFF	118.00	125.52	151.00	6.33

4.2.2. ANALISIS DE VARIANZA.

Con el propósito de examinar las diferencias entre los grupos de alta y baja autoeficacia, analizamos la distribución de medidas en todas las variables, correspondientes a los factores de segundo orden: Conflicto, comunicación vertical, Comunicación horizontal, Satisfacción, Valores y Afrontamiento (Tablas 172,173,174,175,176 y 177).

4.2.2.1. VARIABLE CONFLICTO.

Los resultados de la variable conflicto en grupos de alta (a) y baja (b) autoeficacia, quedan expuestos en la tabla 172.

Tabla 172

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>
Normativa interna	MF(3)	38.880	1	38.880	1.511	0.220	17.459	18.799
Producción	MF(4)	0.016	1	0.016	0.003	0.959	9.257	9.268
Política de personal	MF(5)	0.987	1	0.987	0.125	0.724	8.023	7.838
Información	MF(7)	4.053	1	4.053	1.907	0.168	4.795	4.593
Política de promociones	MF(9)	3.995	1	3.995	0.755	0.386	6.777	6.588
Problemas en producción	MF(10)	8.970	1	8.970	0.922	0.338	9.673	9.369
Falta de disciplina	MF(11)	10.492	1	10.492	1.616	0.205	7.150	6.909
Deficiente coordinación	MF(14)	16.370	1	16.370	2.363	0.125	10.024	9.615
Rivalidad interdepartamental	MF(15)	0.028	1	0.028	0.009	0.924	4.278	4.356
Deficiencias en las relaciones	MF(16)	38.161	1	38.161	5.903	0.016	7.782	8.363
Deficiencias en la producción	MF(17)	15.181	1	15.181	2.459	0.118	7.858	8.222
Cambios de personal	MF(20)	0.138	1	0.138	0.097	0.755	4.284	4.267

En la tabla podemos comprobar que, únicamente, aparecen diferencias significativas en la variable Deficiencias en las relaciones ($F=5.903$, $p=0.016$, siendo la medía de (b)=7.782 y la de (a)=8.363). Podríamos destacar como variable marginalmente significativa, la variable Deficiencias en la producción ($F=2.459$, $p=0.118$, siendo la media de (b)=7.858 mientras que la de (a) es 8.222).

4.2.2.2. VARIABLE COMUNICACION VERTICAL.

La tabla 173 presenta los resultados de la variable de comunicación vertical en los grupos de alta (a) y baja (b) autoeficacia.

Tabla 173

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>
Trabajo	CF1(5)	272.553	1	272.553	7.099	0.008	17.314	19.038
Actualidad	CF1(6)	563.531	1	563.531	7.054	0.008	17.514	19.936
Política de personal	CF1(7)	233.246	1	233.246	9.414	0.002	10.049	11.732
Personal de la empresa	CF1(8)	21.236	1	21.236	2.201	0.139	4.838	5.376
Familia	CF1(9)	37.542	1	37.542	3.946	0.048	4.384	5.025
Personal de la empresa	CF2(7)	20.481	1	20.481	2.098	0.148	5.169	5.649
Trabajo	CF2(8)	299.670	1	299.670	6.121	0.014	21.978	23.878
Promociones y salarios	CF2(9)	80.213	1	80.213	8.976	0.003	4.860	5.804
Actualidad	CF2(10)	403.086	1	403.086	10.028	0.002	11.685	13.926
Familia	CF2(11)	0.044	1	0.044	0.005	0.941	4.225	4.250
Trascendentales	CF2(12)	2.473	1	2.473	0.182	0.670	5.579	5.750

Podemos comprobar que aparecen diferencias significativas en las siguientes variables: Trabajo ($F=7.099$, $p=0.008$, siendo la media para (b) de 17.314 y la de (a) 19.038); Actualidad ($F=7.054$, $p=0.008$, la media de (b) es 17.514 y la de (a) 19.936); Política de personal ($F=9.414$, $p=0.002$, siendo la media de (b)=10.049 y la de (a)=11.732), Familia ($F=3.946$, $p=0.048$, siendo la media de (b)=4.384 y la de (a)=5.025); Trabajo ($F=6.121$, $p=0.014$, la media para (b) es 21.978 y para (a) es 23.878); Promociones y salarios ($F=8.976$, $p=0.003$, siendo la media para (b) 4.860 y para (a) 5.804) y Actualidad ($F=10.028$, $p=0.002$, siendo la media de (b) 11.685 y la de (a) 13.926).

4.2.2.3. VARIABLE COMUNICACION HORIZONTAL.

Los resultados de la variable comunicación horizontal, en grupos de alta (a) y baja (b) autoeficacia, quedan reflejados en la tabla 174.

Tabla 174

Variables	Nom	SC	gl	MC	F	P	Baja	Alta
Trabajo	CF1(1)	29.667	1	29.667	0.918	0.339	24.714	25.273
Ocio	CF1(2)	0.436	1	0.436	0.014	0.906	18.940	18.872
Personal de la empresa	CF1(3)	7.455	1	7.455	0.592	0.442	11.658	11.936
Política de personal	CF1(4)	6.107	1	6.107	0.449	0.503	10.477	10.733
Trabajo	CF2(1)	86.739	1	86.739	2.349	0.126	29.393	30.384
Ocio	CF2(2)	0.057	1	0.057	0.005	0.942	11.586	11.561
Personal de la Empresa	CF2(3)	0.014	1	0.014	0.002	0.960	8.257	8.244
Promociones y salarios	CF2(4)	4.479	1	4.479	0.508	0.476	7.183	7.409
Familia	CF2(5)	4.429	1	4.429	0.470	0.494	6.398	6.622
Trascendentes	CF2(6)	18.315	1	18.315	1.890	0.170	7.010	6.555

Se constata, a partir de la tabla 174, que no existen variables significativas entre los grupos de alta y baja autoeficacia, en relación con los tópicos de comunicación que figuran en la tabla y que constituyen el factor Comunicación horizontal, lo cual por otra parte resultaba predecible.

4.2.2.4. VARIABLE SATISFACCION.

Los resultados de la variable satisfacción en los grupos de alta (a) y baja (b) autoeficacia, quedan expuestos en la tabla 175.

Tabla 175

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>
Feedback del desempeño de la tarea	CF(1)	142.083	1	142.083	15.081	<0.001	9.014	10.213
Feedback sobre la organización	CF(2)	46.417	1	46.417	3.693	0.055	11.237	11.888
Relación vertical	CF(3)	165.285	1	165.285	7.858	0.005	14.699	16.000
Comunicación formal	CF(4)	42.548	1	42.548	7.350	0.007	7.087	7.897
Relación de confianza	CF(5)	10.134	1	10.134	4.740	0.030	6.068	6.410
Calidad de la Comunicación	DF(1)	7.465	1	7.465	2.730	0.099	9.108	9.386
Flujo de Comunicación	DF(3)	57.154	1	57.154	5.224	0.023	7.527	8.277
Permeabilidad de su información	DF(6)	6.170	1	6.170	2.841	0.093	6.113	6.332
Fiabilidad de la Comunicación	DF(7)	5.511	1	5.511	2.423	0.120	9.117	9.359
Información modificada	DF(8)	3.493	1	3.493	2.793	0.095	3.829	3.625
Satisfacción con el trabajo	MF(1)	40.476	1	40.476	4.641	0.032	12.685	13.363
Satisfacción con las relaciones	MF(2)	40.960	1	40.960	6.803	0.009	10.667	11.264

En la tabla podemos comprobar que existen diferencias significativas entre los grupos de autoeficacia alta y baja en las siguientes variables: **Feedback del desempeño de la tarea** ($F=15.081$, $p<0.001$, siendo la media de (b)=9.014, mientras que la de (a) es de 10.213); **Relación vertical** ($F=7.858$, $p=0.005$, la media de (b) es de 14.699 y la de (a)=16.000); **Comunicación formal** ($F=7.350$, $p=0.007$, siendo la media de (b)=7.087 y la de (a)=7.697); **Relación de confianza** ($F=4.740$, $p=0.030$, siendo la media de (b)=6.068 y la de (a)=6.410); **Flujo de comunicación** ($F=5.224$, $p=0.023$, siendo la media para (b)=7.527 y la de (a)=8.277); **Satisfacción con el trabajo** ($F=4.641$, $p=0.032$, la media de (b) es 12.685 y la del (a) es 13.363) y **Satisfacción con las relaciones** ($F=6.803$, $p=0.009$, siendo la media de (b)=10.664 y la de (a)=11.264). Podríamos, así mismo, destacar la variable **Feedback en la organización**, por resultar marginalmente significativa ($F=3.693$, $p=0.055$, siendo la media de (b)=11.237 y la de (a)=11.888).

4.2.2.5. VARIABLE VALORES.

En la tabla 176 quedan reflejados los resultados de la variable Valores en grupos de alta (a) y baja (b) autoeficacia.

Tabla 176

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>
Sociabilidad	VF(1)	12641.798	1	12641.798	1.730	0.189	441.955	453.187
Seguridad	VF(2)	1.363	1	1.363	0.000	0.986	518.507	518.390
Competencia personal	VF(3)	9521.935	1	9521.935	4.769	0.030	344.978	354.725
Exito	VF(4)	62066.840	1	62066.840	13.598	<0.001	362.278	387.165
Respeto	VF(5)	45.069	1	45.069	0.114	0.736	180.318	180.989

Podemos comprobar la existencia de diferencias significativas entre los dos grupos, en las variables: **Competencia personal** ($F=4.769$, $p<0.030$, con una media en (b) de 344.978 y en (a) de 354.725, recuerdese que las puntuaciones en esta escala oscilaban entre 0 y 100) y **Exito** ($F=13.598$, $p<0.01$, siendo la media de (b)=362.278 y la de (a)=387.165).

4.2.2.6. VARIABLE AFRONTAMIENTO.

Los resultados de la variable afrontamiento, en los grupos de alta (a) y baja (b) autoeficacia, aparecen en la tabla 177.

Tabla 177

<i>Variables</i>	<i>Nom</i>	<i>SC</i>	<i>gl</i>	<i>MC</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>
Temas no laborales	MF(6)	0.109	1	0.109	0.164	0.686	1.780	1.743
Temas no Laborales	MF(8)	0.091	1	0.091	0.143	0.706	1.819	1.774
Incremento de las interrelaciones	MF(12)	1.673	1	1.673	0.378	0.539	13.425	13.500
Producción	MF(13)	9.070	1	9.070	3.012	0.083	8.110	8.404
Mejora de las interacciones	MF(18)	1.848	1	1.848	0.476	0.491	11.793	11.943
No Laborales	MF(19)	0.270	1	0.270	0.476	0.491	1.510	1.551

La tabla refleja la no existencia de diferencias significativas entre los dos grupos, en ninguna variables, lo cual se puede deber, probablemente, a la baja fiabilidad de la escala. No obstante, la variable **Producción** resulta marginalmente significativa ($F=3.012$, $p=0.083$, siendo la media de (b)=8.110 y la de (a)=8.404).

4.2.3. ANALISIS DISCRIMINANTE.

Las diecisiete variables que resultaron significativas en el análisis de las diferencias entre los grupos de autoeficacia alta (a) y baja (b), se introdujeron en un análisis discriminante, obteniéndose una función discriminante significativa entre los tres grupos de familias (Lambda de Wilks= 0.876, $F= 2.404$, $GL= 17, 290$, $p < 0.01$; CH-cuadrado= 39.221, $GL= 17$, $p < 0.01$; Correlación Canónica= 0.351).

Todas las variables, a excepción de la variable Relación de confianza ($F=3.002$, $p=0.084$), contribuyeron de forma significativa a la función discriminante.

En la tabla 178 aparece el peso de cada una de las variables en la función discriminante: **Exito** ($F=13.311$, $p<0.001$, media de (a)=362.278 media de (b)=387.165); **Feedback del desempeño de la tarea** ($F=11.027$, $p=0.00$, media de (a)=9.014, media de (b)=10.213); **Actualidad** ($F=10.594$, $p=0.001$, media de (a)=11.685, media de (b)=13.926); **Política de personal** ($F=9.350$, $p=0.002$, media de (a)=10.049, media de (b)=11.732); **Promociones y salarios** ($F=8.500$, $p=0.004$, media de (a)=4.860, media de (b)=5.804); **Trabajo** ($F=7.736$, $p=0.006$, media de (a)=21.978, media de (b)=23.878); **Actualidad** ($F=7.275$, $p=0.007$, media de (a)=17.514, media de (b)=19.936); **Trabajo** ($F=7.230$, $p=0.008$, media de (a)=17.314, media de (b)=19.038); **Relación vertical** ($F=6.854$, $p=0.009$, media de (a)=14.699, media de (b)=16.000); **Satisfacción con las relaciones** ($F=5.100$, $p=0.025$, media de (a)=10.667, media de (b)=11.264); **Comunicación formal** ($F=4.820$, $p=0.029$, media de (a)=7.087, media de (b)=7.697); **Competencia personal** ($F=4.702$, $p=0.031$, media de (a)=344.978, media de (b)=354.725); **Satisfacción con el trabajo** ($F=4.503$, $p=0.035$, media de (a)=12.685, media de (b)=13.363); **Flujo de comunicación** ($F=4.381$, $p=0.037$, media de (a)=7.527, media de (b)=8.277); **Familia** ($F= 4.198$, $p=0.041$, media de (a)=4.384, media de (b)=5.025) y **Deficiencias en las relaciones** ($F=4.018$, $p=0.046$, media de (a)=7.782, media de (b)=8.363). Igualmente puede observarse que para todas las variables, la media del grupo de autoeficacia alta (a) es inferior a la media del grupo de autoeficacia baja (b).

Tabla 178

<i>Variable</i>	<i>Nombre</i>	<i>Correlación</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>Alta</i>	<i>Baja</i>
Exito	VF(4)	0.556	13.311	<0.001	362.278	387.165
Feedback del desempeño de la tarea	CF(1)	0.506	11.027	0.001	9.014	10.213
Actualidad	CF2(10)	0.496	10.594	0.001	11.685	13.926
Política de personal	CF1(7)	0.466	9.350	0.002	10.049	11.732
Promociones y salarios	CF2(9)	0.444	8.500	0.004	4.860	5.804
Trabajo	CF2(8)	0.424	7.736	0.006	21.978	23.878
Actualidad	CF1(6)	0.411	7.275	0.007	17.514	19.936
Trabajo	CF1(5)	0.409	7.230	0.008	17.314	19.038
Relación vertical	CF(3)	0.399	6.854	0.009	14.699	16.000
Satisfacción con las relaciones	MF(2)	0.344	5.100	0.025	10.667	11.264
Comunicación formal	CF(4)	0.334	4.820	0.029	7.087	7.697
Competencia personal	VF(3)	0.330	4.702	0.031	344.978	354.725
Satisfacción con el trabajo	MF(1)	0.323	4.503	0.035	12.685	13.363
Flujo de Comunicación	DF(3)	0.319	4.381	0.037	7.527	8.277
Familia	CF1(9)	0.312	4.198	0.041	4.384	5.025
Deficiencias en las relaciones	MF(16)	0.305	4.018	0.046	7.782	8.363
Relación de confianza	CF(5)	0.264	3.002	0.084	6.068	6.410

Nota.-Lambda de Wilks= 0.876; F=2.404; GL = 17, 290; P<0.01;
CHI-cuadrado=39.221; GL=17; P<0.01; Correlación Canónica=0.351

La distribución de los casos en las categorías de alta y baja autoeficacia, estimada por la función discriminante, generada a partir de las variables anteriores, aparece representada en la tabla 179.

Tabla 179

<i>Grupo</i>	<i>Frecuencias</i>			<i>Porcentajes</i>		
	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>	<i>TOTAL</i>	<i>Baja</i>	<i>Alta</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Baja</i>	112	57	169	66.27	33.73	100.00
<i>Alta</i>	43	96	139	30.94	69.06	100.00
<i>TOTAL</i>	155	153	308	50.32	49.68	100.00

En cuanto al poder de predicción de las variables consideradas significativas, dentro del análisis, constatamos, en la tabla 179, que el 66.27% de los sujetos se adscriben, correctamente, al grupo de Autoeficacia baja, y un 69.06% al grupo de Autoeficacia alta.

5. ANALISIS DE LAS VARIABLES MODULADORAS: COMUNICACION Y CONFLICTO.

Los análisis anteriores han puesto de manifiesto que la comprensión de las variables más significativas que nos ocupan, pasa, necesariamente, por un análisis más profundo en el que se incluyen variables moduladoras que aporten luz a esta investigación. En este caso las variables moduladoras que seleccionamos corresponden a Comunicación y Conflicto, que son los ejes en torno a los cuales ha discurrido la investigación.

En este sentido, en el presente apartado nuestro objetivo es establecer en que medida la comunicación y el conflicto actúan como variables moduladoras. Para ello comenzamos realizando un análisis de cluster para la variable conflicto, que nos permita, al igual que hacíamos con la variable comunicación, simplificar y ordenar la información que tenemos.

5.1. CONFLICTO: ANALISIS DE CLUSTER

Dentro del grupo de conflicto, en el cual la variable independiente es el conflicto, realizamos, con la finalidad de organizar la información, dos particiones con las respuestas de los sujetos en función de las puntuaciones obtenidas en las respuestas del cuestionario relativas al conflicto. El objeto era determinar si, entre esos grupos, existían, o no, diferencias significativas.

En la tabla 180 puede apreciarse como aparecen diferencias significativas en función de las respuestas de los sujetos al cuestionario ($F=712.395$, $p<0.001$).

Tabla 180

<i>VARIABLE</i>	<i>Entre</i>	<i>gl</i>	<i>Intra</i>	<i>gl</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Conflicto	88119.993	1	44901.459	363	712.395	<0.001

Como puede apreciarse en la tabla 181, en el cluster 1 el conflicto tiene una media de 67.96, siendo la puntuación mínima 41.00 y la máxima 83.00, mientras que en el cluster 2 la media es de 99.15, siendo la puntuación mínima de 84.00 y la máxima 132.00. De ello se infiere que, el cluster 1, agrupa el conjunto de respuestas de conflicto bajo, mientras que el cluster 2 hace lo mismo con las respuestas de conflicto alto, existiendo diferencias significativas entre ambos grupos.

Tabla 181

<i>CLUSTER</i>	<i>Variable</i>	<i>Nombre</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Media</i>	<i>Máximo</i>	<i>S</i>
Número:1	Conflicto	COF	41.00	67.96	83.00	11.14
Número:2	Conflicto	COF	84.00	99.15	132.00	11.05

Como puede apreciarse en la tabla 181, en el cluster 1 el conflicto tiene una media de 67.96, siendo la puntuación mínima 41.00 y la máxima 83.00, mientras que en el cluster 2 la media es de 99.15, siendo la puntuación mínima de 84.00 y la máxima 132.00. De ello se infiere que el cluster 1, agrupa el conjunto de respuestas de conflicto bajo, mientras que el cluster 2 hace lo mismo con las respuestas de conflicto alto, existiendo diferencias significativas entre ambos grupos.

5.2. ANALISIS DE LOS EFECTOS MODULADORES DE LA COMUNICACION Y EL CONFLICTO.

Se establecieron cuatro grupos, con alta o baja comunicación y alto o bajo conflicto (comunicación alta y conflicto alto; comunicación alta y conflicto bajo; comunicación baja y conflicto alto; comunicación baja y conflicto bajo), utilizando la mediana como criterio divisorio entre los grupos (Sarason et al.,1983). A continuación, para cada dimensión del conflicto y comunicación, se analizaron las medias en cada una de las variables que componen la Satisfacción, los Valores y la Autoeficacia. La técnica de análisis empleada ha sido el ANOVA. Así mismo para cada dimensión del conflicto y comunicación se compararon las medias en los niveles altos y bajos entre los grupos de cada una de las tres variables: satisfacción, valores y autoeficacia.

Pasaremos a continuación a estudiar el efecto de estas variables moduladoras en cada una de las variables.

5.2.1. SATISFACION.

Los resultados obtenidos en el análisis de las relaciones entre la dimensión Satisfacción y las variables moduladoras Comunicación y Conflicto (ver tabla 182) muestran que, con respecto a la dimensión Satisfacción, en el grupo de conflicto bajo, aparecen diferencias significativas entre el grupo de alta y baja comunicación en los factores: **Normativa interna** ($F=12.485$, $p=0.001$); **Producción** ($F=20.451$, $p=0.001$); **Política de personal** ($F=34.089$, $p<0.001$); **Información** ($F=11.548$, $p=0.001$); **Política de promociones** ($F=30.300$, $p<0.001$); **Problemas en producción** ($F=15.457$, $p<0.001$); **Deficiente coordinación** ($F=9.894$, $p=0.002$); **Rivalidad interdepartamental** ($F=9.541$, $p=0.002$); **Deficiencias en las relaciones** ($F=14.013$, $p=0.001$); **Deficiencias en producción** ($F=11.382$, $p=0.001$) y **Cambios de personal** ($F=34.650$, $p=0.001$). Siendo, en todos ellos, mayor la media obtenida en el grupo de comunicación alta, a excepción de el factor **Deficiencias en las relaciones**, en el que la puntuación mayor la obtiene el grupo de baja comunicación.

En el grupo de conflicto alto aparecen diferencias significativas entre el grupo de alta y baja comunicación en los factores: **Normativa interna** ($F=23.171$, $p<0.001$); **Producción** ($F=22.539$, $p<0.001$); **Política de personal** ($F=20.983$, $p=0.001$); **Información** ($F=12.324$, $p=0.001$); **Política de promociones** ($F=15.331$, $p<0.001$); **Problemas en producción** ($F=8.503$, $p=0.004$); **Rivalidad interdepartamental** ($F=16.296$, $p<0.001$); **Deficiencias en las relaciones** ($F=10.963$, $p=0.001$); **Deficiencias en la producción** ($F=7.734$, $p=0.006$) y **Cambios de personal** ($F=31.598$, $p=0.001$).

Siendo, en todos ellos, mayor la media obtenida en el grupo de comunicación alta, a excepción de en el factor **Deficiencias en las relaciones**, en el que la media mayor la obtiene el grupo de baja comunicación.

En el grupo de comunicación alta, aparecen diferencias significativas entre los grupos de alto y bajo conflicto en los factores: **Normativa interna** ($F=9.978$, $p=0.002$); **Producción** ($F=12.522$, $p=0.001$); **Política de personal** ($F=28.516$, $p=0.001$); **Información** ($F=6.890$, $p=0.010$); **Política de promociones** ($F=21.919$, $p=0.001$); **Problemas en producción** ($F=11.325$, $p=0.001$); **Deficiente coordinación** ($F=11.644$, $p=0.001$); **Rivalidad interdepartamental** ($F=5.620$, $p=0.019$), **Deficiencias en las relaciones** ($F=5.091$, $p=0.015$); **Deficiencias en producción** ($F=14.319$, $p=0.001$) y **Cambios de personal** ($F=13.896$, $p=0.001$). Siendo, en todos ellos, mayor la media obtenida en el grupo de conflicto bajo, a excepción de en el factor **Deficiencias en las relaciones**, en el que la media mayor la obtiene el grupo de conflicto alto.

En el grupo de comunicación baja, aparecen diferencias significativas entre los grupos de alto y bajo conflicto respecto a los factores: **Normativa interna** ($F=19.974$, $p<0.001$); **Producción** ($F=16.755$, $p<0.001$); **Política de personal** ($F=27.451$, $p<0.001$); **Información** ($F=9.563$, $p=0.002$); **Política de promociones** ($F=15.605$, $p<0.001$); **Problemas en producción** ($F=13.308$, $p<0.001$); **Rivalidad interdepartamental** ($F=18.117$, $p<0.001$); **Deficiencias en producción** ($F=11.529$, $p=0.001$) y **Cambios de personal** ($F=17.336$, $p<0.001$). Siendo, en todos ellos, mayor la media obtenida en el grupo de conflicto bajo, a excepción de en los factores **Falta de disciplina** y **Deficiencias en las relaciones** en los que la media mayor la obtiene el grupo de conflicto alto, pero en cualquier caso, en estos factores no se apreciaban diferencias significativas.

Tabla 182

		COMUNICACION		F	P	
		ALTA	BAJA			
C O N F I D E N C I A	B A J O	SATISFACCION	n=83	n=84		
		Normativa interna	11.390	9.964	12.485	0.001
		Producción	13.841	11.952	20.451	<0.001
		Política de personal	19.000	15.470	34.089	<0.001
		Información	8.610	7.566	11.548	0.001
		Política de promociones	7.232	6.337	30.300	<0.001
		Problemas en producción	10.145	9.277	15.457	<0.001
		Falta de disciplina	8.024	7.675	0.011	0.918
		Deficiente coordinación	6.831	6.012	9.894	0.002
		Rivalidad interdepartamental	9.964	9.410	9.541	0.002
		Deficiencias en las relaciones	3.229	3.554	14.013	<0.001
		Deficiencias en la producción	14.675	12.976	11.382	0.001
		Cambios de personal	12.699	11.434	34.650	<0.001
		L I C I T O	A L T O	SATISFACCION	n=93	n=151
Normativa interna	9.804			8.064	23.171	<0.001
Producción	11.641			9.850	22.539	<0.001
Política de personal	15.587			12.793	20.983	<0.001
Información	7.402			6.479	12.324	0.001
Política de promociones	6.283			5.521	15.331	<0.001
Problemas en producción	9.323			8.639	8.503	0.004
Falta de disciplina	7.968			7.823	0.105	0.746
Deficiente coordinación	6.204			5.980	0.001	0.973
Rivalidad interdepartamental	9.333			8.639	16.296	<0.001
Deficiencias en las relaciones	3.860			4.048	10.963	0.001
Deficiencias en la producción	13.165			11.939	7.734	0.006
Cambios de personal	10.923			9.667	31.598	<0.001

Tabla 182 *

SATISFACCION	F	P	F	P
Normativa interna	9.978	0.002	19.974	<0.001
Producción	12.522	0.001	16.755	<0.001
Política de personal	28.516	<0.001	27.451	<0.001
Información	6.890	0.010	9.563	0.002
Política de promociones	21.919	<0.001	15.605	<0.001
Problemas en producción	11.325	0.001	13.308	<0.001
Falta de disciplina	0.409	0.524	0.114	0.736
Deficiente coordinación	11.644	0.001	1.296	0.256
Rivalidad interdepartamental	5.620	0.019	18.117	<0.001
Deficiencias en las relaciones	5.091	0.025	2.217	0.138
Deficiencias en la producción	14.319	<0.001	11.529	0.001
Cambios de personal	13.896	<0.001	17.336	<0.001

5.2.2. VALORES.

La tabla 183 muestra los resultados obtenidos respecto a la relación del factor Valores y las variables moduladoras Comunicación y Conflicto. En ella se puede apreciar que, con respecto a la dimensión Valores, en el grupo de conflicto bajo, se detectan diferencias significativas entre el grupo de comunicación alta y el de comunicación baja, en el factor Sociabilidad ($F=4.443$, $p=0.036$). Podríamos destacar también el factor Competencia personal ($F=1.961$, $p=0.163$), que es marginalmente significativo. En todos ellos, se aprecia que la media más elevada corresponde al grupo comunicación alta, a excepción de en los factores Seguridad y Respeto, en los que, por otra parte, las diferencias apreciadas no son significativas.

En el grupo de conflicto alto, existen diferencias significativas entre los grupos de comunicación alta y baja en el factor **Sociabilidad** ($F=4.059$, $p=0.045$). Es también destacable el factor **Respeto** ($F=2.474$, $p=0.117$), que es marginalmente significativo. En todos ellos se aprecia que la media más elevada corresponde al grupo de comunicación alta.

En el grupo de comunicación alta, no existen diferencias significativas entre el grupo de conflicto alto y el de bajo conflicto, para ninguno de los factores. No obstante, es de destacar el hecho de que el factor **Sociabilidad** ($F=1.812$, $p=0.180$), es marginalmente significativo. También se observa que las medias superiores pertenecen al grupo de conflicto bajo, a excepción de el factor **Seguridad**, pero en el que las diferencias no son significativas.

En el grupo de comunicación baja, tampoco existen diferencias significativas, entre el grupo de conflicto bajo y alto, para ninguno de los factores, si bien es marginalmente significativo el factor **Sociabilidad** ($F=3.221$, $p=0.074$). En las medias se observa que las más altas, pertenecen siempre al grupo de conflicto bajo.

Tabla 183

		COMUNICACION		F	P	
		ALTA	BAJA			
C O N F L I C T O	B A J O	VALORES	n=83	n=84		
		Sociabilidad	472.169	453.286	4.443	0.036
		Seguridad	519.060	525.012	0.082	0.775
		Competencia personal	358.157	352.238	1.961	0.163
		Exito	388.048	374.048	1.184	0.278
	Respeto	181.892	182.869	0.272	0.602	
	A L T O	VALORES	n=93	n=151	F	P
		Sociabilidad	447.581	428.586	4.059	0.048
		Seguridad	521.720	512.214	1.886	0.171
		Competencia personal	348.957	342.910	2.227	0.137
Exito		377.527	362.166	1.482	0.225	
Respeto	180.204	178.855	2.474	0.117		
		VALORES	F	P	F	P
		Sociabilidad	1.812	0.180	3.221	0.074
		Seguridad	0.398	0.529	1.105	0.294
		Competencia personal	0.776	0.380	0.998	0.319
		Exito	1.648	0.201	3.022	0.083
		Respeto	0.096	0.757	0.271	0.603

5.2.3. AUTOEFICACIA.

Los resultados obtenidos en el análisis de las relaciones existentes entre la dimensión Autoeficacia y las variables moduladoras Comunicación y Conflicto aparecen expuestos en la tabla 184.

En la tabla podemos apreciar, con respecto a la dimensión de Autoeficacia, en el grupo de conflicto bajo, que no se aprecian

diferencias significativas entre los grupos de comunicación alta o baja en ninguna de los seis factores. En todos los factores puede apreciarse que la media más alta corresponde a la comunicación alta, a excepción de los factores **Locus de control interno** y **Competencia familiar**, en los que, sin embargo, las diferencias apreciadas no son significativas.

En el grupo de conflicto alto, pueden apreciarse diferencias significativas entre el grupo de comunicación alta y baja respecto del factor **Competencia social** ($F=7.351$, $p=0.007$). Así mismo, el factor **Competencia familiar** ($F=2.562$, $p=0.111$) es marginalmente significativo. En todos ellos, puede apreciarse que las medias superiores se consiguen en el grupo de comunicación alta.

En el grupo de comunicación alta, pueden apreciarse diferencias significativas entre el grupo de conflicto alto y bajo respecto del factor **Competencia en la tarea** ($F=5.130$, $p=0.025$). Se observa que las medias más altas corresponden al grupo de conflicto bajo a excepción de los factores **Competencia físico deportiva**, **Competencia social**, **Locus de control interno** y **Competencia familiar**, pero, en ninguna de ellos, las diferencias apreciadas son significativas.

En el grupo de comunicación baja, pueden apreciarse diferencias significativas entre el grupo de alto conflicto y el de bajo conflicto respecto de los factores: **Competencia en la tarea** ($F=4.679$, $p=0.032$); **Competencia social** ($F=15.096$, $p=0.001$) y **Competencia familiar** ($F=4.197$, $p=0.042$), siendo marginalmente significativa el factor **Habilidades sociales** ($F=2.671$, $p=0.104$). Se comprueba, igualmente, que las medias más elevadas pertenecen, siempre, al grupo de conflicto bajo.

Tabla 184

		COMUNICACION		F	P	
		ALTA	BAJA			
C O N F L I C T O	B A J O	AUTOEFICACIA	n=83	n=84		
		Competencia en la Tarea	39.952	38.500	0.782	0.378
		Competencia físico-deportiva	9.253	9.524	0.093	0.761
		Competencia Social	36.843	36.354	0.042	0.837
		Habilidades Sociales	17.892	17.329	0.017	0.897
		Locus de control interno	6.771	6.890	0.013	0.908
		Competencia familiar	7.880	7.915	0.274	0.601
	A L T O	AUTOEFICACIA	n=93	n=151	F	P
		Competencia en la Tarea	39.344	38.043	0.620	0.432
		Competencia físico-deportiva	9.398	9.277	0.386	0.535
		Competencia Social	36.978	34.823	7.351	0.007
		Habilidades Sociales	17.839	17.227	0.076	0.783
		Locus de control interno	6.796	6.660	1.215	0.271
		Competencia familiar	7.978	7.624	2.562	0.111
	AUTOEFICACIA	F	P	F	P	
	Competencia en la Tarea	5.130	0.025	4.679	0.032	
	Competencia físico-deportiva	0.314	0.576	0.097	0.756	
	Competencia Social	0.548	0.460	15.096	<0.001	
	Habilidades Sociales	2.068	0.152	2.671	0.104	
	Locus de control interno	0.253	0.615	0.514	0.474	
	Competencia familiar	0.032	0.859	4.197	0.042	

CAPITULO IX: CONCLUSIONES.

1. MULTIDIMENSIONALIDAD DE LOS CONSTRUCTOS.

La primera conclusión que se puede extraer de nuestros datos, y que se muestra coincidente con la literatura científica, es la multidimensionalidad de los constructos comunicación, conflicto y valores, así como la del constructo autoeficacia. Estos resultados corroboran los obtenidos por Fitts, (1965); Shavelson, et al., (1976); Musitu et al., (1988) y Hoffman, (1986). La multidimensionalidad que inicialmente habíamos postulado desde el plano teórico, en la construcción de las dimensiones racionales del instrumento, se puso de manifiesto a través del análisis factorial, en todas las escalas del cuestionario.

La escala de conflicto (CM 89) aglutina información referente a tres áreas principales: satisfacción, causas de conflictos y validez aparente de distintos métodos de resolución de conflicto. Se ha comprobado que sólo la variable Eficacia en la resolución de problemas, tiene una consistencia interna inferior, muy probablemente, debido a la heterogeneidad de los métodos de resolución de problemas que refieren dos grupos de estrategias, las basadas en las mejoras de los métodos de producción, entendiéndolos en un sentido amplio, y las basadas en mejoras en las interacciones, sin que exista gran relación entre ambas.

La escala de comunicación (DISCO 89), hace referencia a la información y a la comunicación que se establece en el lugar de trabajo, no siendo muy alta la correlación existente entre los items, debido a que unos evalúan la calidad percibida de la comunicación mientras que otros evalúan la información y su procedencia. Son de destacar igualmente, los datos

relativos al factor información modificada. En él, los dos ítems existentes: Grado de influencia que su inmediato superior tiene en su empresa y Grado de transformación del mensaje, antes de transmitirlo a su superior, correlacionan negativamente, de forma que cuanto mayor es el poder del superior, menos se modifica la información que se le transmite, o en otras palabras más fidedigna es la información que se le transfiere.

Estos resultados no coincide con los obtenidos en otros trabajos, en los que se afirma que cuanto mayor es el poder del superior, más se modifica la información que se transmite, evitando transmitirle todo aquello que pudiera perjudicar el desarrollo de la carrera del sujeto que se encuentra en manos del superior (O'Relly y Roberts, 1974; Fulk y Mani, 1986). Probablemente estas discrepancias se deban a que los enunciados de los ítems de las dos investigaciones no coinciden, y tampoco podemos olvidar que variables como confianza en el superior, capacidad de apoyo o disponibilidad del superior influyen directamente en la frecuencia y exactitud de la comunicación vertical de sentido ascendente (Fulk y Mani, 1986).

La escala de satisfacción (CSF 89), que tiene una alta consistencia, confirma la existencia de dos dimensiones, que evaluaban, por un lado el Feedback y por el otro la Comunicación y la confianza.

La escala de valores (VAL 89), hace referencia a valores como: Sociabilidad, Seguridad, Competencia personal, Exito y Respeto. La generalización del test es alta, pero no ocurre lo mismo con la intercorrelación que suponemos es atribuible a que éstos evalúan valores muy diversos.

La escala de tópicos de comunicación (CE 89), evalúa los tópicos que aparecen en las conversaciones. Se observa que entre los factores existen similitudes atribuibles a que en todos los casos se utilizaron los mismos tópicos. La similitud es completa cuando coinciden los interlocutores, independientemente de la dirección de la comunicación. Se deduce que cuando el sujeto inicia conversaciones, sea cual sea su interlocutor, utiliza los mismos tópicos que éste emplea cuando es él el que la inicia. El principio de maximización de los beneficios y la minimización de los costos, lleva al sujeto a no aventurar nuevos tópicos de conversación que pudieran no ser bien recibidos por su interlocutor. Este fenómeno se observa especialmente, si la conversación se mantiene con un superior.

De la escala de autoeficacia (AF 89), se obtuvieron seis factores que hacían referencia a distintas áreas de la autoeficacia percibida, como por ejemplo, Competencia físico-deportiva y Competencia familiar.

Para finalizar este apartado haremos referencia al Análisis Factorial de segundo orden. En él puede comprobarse que las dimensiones definidas racionalmente coinciden plenamente con los datos obtenidos, dando lugar a siete factores: Conflicto (factor 1 y 7), Comunicación vertical y horizontal (factor 2 y 3), Satisfacción, Valores, Autoeficacia y Estrategias de afrontamiento. Más adelante veremos como se estructuran estas cuatro variables y la relación existente entre ellas.

2. RELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES.

Se han obtenido correlaciones significativas entre las variables comunicación, conflicto y satisfacción y algunas de las dimensiones estudiadas, lo cual viene a confirmar una parte de nuestras hipótesis.

2.1. COMUNICACION.

Con respecto a la **satisfacción**, se ha comprobado que, al igual que ocurre con otras investigaciones, (Schuler y Blank, 1976; Daly, et al., 1977; Muchinsky, 1977; Dawns, 1979; Pincus, 1986; Frone y Major, 1988; Putti, Aryee y Phua, 1990; Scweiger y Denisi, 1990) la **satisfacción** correlaciona de forma positiva con la cantidad de comunicación, o de información a la que tiene acceso el trabajador.

En relación a la comunicación vertical, coincidimos con Marvis y Marks (1986) al pensar que, incluso en situaciones de crisis o de cambios organizacionales traumáticos (fusiones, absorciones, ventas...), es mejor que, desde la dirección, se transmita la información disponible y se anticipen los posibles cambios que se van a producir, puesto que, a menudo, la incertidumbre que provoca en el trabajador el enfrentarse a estas situaciones, careciendo de información, parece ser más perjudicial que el esfuerzo adicional que exige el adaptarse a la nueva situación. Se corroboran, igualmente, los trabajos de Goldhberg (1977), Richetto(1977) y Plunkett (1982): cuanto más abierta y sincera se percibe la comunicación del superior, mayor satisfacción produce en el trabajador.

Por otra parte, el trabajador que no tiene acceso a la información directa y veraz, se verá abocado a la búsqueda de otros métodos para reducir su incertidumbre que pueden llegar a ser disfuncionales para la organización. Es lo que ocurre, por ejemplo, con la propagación de determinado tipo de rumores. (Napier et al., 1989). Así pues, la comunicación fluida y sincera entre los trabajadores y sus superiores es especialmente relevante, tal y como afirman los trabajos de Cooper, (1981); Cooper y Payne,

(1980); Gottlieb, (1983), y otros, en los que se destaca la comunicación en general, y la comunicación vertical en particular, como responsable, al menos en parte, de la satisfacción laboral, destacando, a su vez, su relevante papel en la reducción del estrés laboral (Ray, 1987).

También la comunicación correlaciona con la Satisfacción, en general, y con la Satisfacción con el departamento en el que desarrollan la actividad los sujetos, de forma particular. Parece claro que aquellas personas con niveles de satisfacción elevados, puntúan igualmente de forma alta en la escala de satisfacción, siendo las correlaciones observadas significativas.

Se observa en los datos que, el conflicto experimentado en una organización y los flujos de comunicación de la misma correlacionan negativamente de forma significativa, lo cual apoya nuestra hipótesis, pudiéndose afirmar que en aquellas organizaciones en las cuales los niveles de conflictividad son percibidos como elevados, se evalúa la comunicación existente en la misma, como deficiente. Los datos de esta prueba no nos permite, presuponer causalidad, y probablemente no la haya, si no que se trate de una relación circular en la que la deficiente comunicación produzca determinados tipos de conflictos, y, a su vez, la presencia de estos dificulte la comunicación fluida en la empresa.

Finalmente, con respecto a la autoeficacia, se observa que, tal y como era de esperar, aquellas personas con altos niveles de autoeficacia tienden a comunicarse, de una forma más fluida y abierta, con el resto de trabajadores de la empresa, probablemente, porque al estar satisfechos con ellos mismos y con su nivel de rendimiento, no sienten temor alguno a establecer interacciones con sus compañeros o incluso con sus superiores, siendo estos

datos corroborados por los obtenidos en otros análisis estadísticos. Esta tendencia aparece confirmada incluso en la matriz de Bonferroni.

Una información que, aunque no sea específicamente pertinente en este contexto, lo es tangencialmente, es la que procede de los trabajos de Bandura (1982) en los que se demuestra que la autoeficacia es una clave importante en las interacciones humanas que repercute en la calidad de vida. En esta misma línea argumental, podemos afirmar que aquellas personas, con altos niveles de autoeficacia, que les permiten establecer y mantener comunicaciones fluidas y satisfactorias, sostienen interacciones más gratificantes, lo cual repercute en su calidad de vida.

2.2. CONFLICTO.

Con respecto al tamaño de la organización, comprobamos que la comunicación parece ser más fluida, más veraz y de mayor cantidad en las organizaciones pequeñas, con pocos niveles jerárquicos, resultados que corroboran los obtenidos por otros investigadores (Donald, 1959; Smeltzer y Fann, 1990). Sin embargo, no podemos soslayar que la variable tamaño de la organización, está vinculada a otras variables que, potencialmente, afectan esa relación. Así por ejemplo, las organizaciones de tamaño grande suelen ser organizaciones maduras, que han desarrollado métodos burocráticos que, con más frecuencia de lo que sería deseable, dificultan la comunicación y la propagación de la información, mientras que las empresas de nueva creación suelen ser de tamaño pequeño y el propio reto de su reciente creación es un impulso para la fluidez de la comunicación. Los datos obtenidos de la presente investigación, confirman la dificultad del estudio de esta variable, puesto que, a pesar de que parecen confirmar la correlación positiva existente entre

el tamaño de la organización y el conflicto, la correlación existente no es significativa.

Con respecto a la **satisfacción**, se ha observado la existencia de una relación significativa, de carácter negativo, entre estas dos variables. Altos niveles de conflicto en una organización están asociados a bajos niveles de satisfacción laboral entre sus trabajadores. Si además tenemos en cuenta los resultados de los trabajos de Arnold (1983): el trabajador satisfecho es menos probable que cambie de trabajo, registra tasas de absentismo inferiores y tiene mayor probabilidad de longevidad, llegamos a la conclusión de que son incuestionables los beneficios que, tanto para la empresa como para el trabajador, conlleva la reducción de los niveles disfuncionales de conflicto en la organización.

Finalmente, referente a la relación existente entre las variables conflicto y **autoeficacia**, los datos parece que validan nuestra hipótesis, observándose una correlación negativa, aunque no significativa, entre ambas variables. De esta forma parece que aquellas personas con niveles de autoeficacia elevados, tienen menos tendencia a categorizar las situaciones como conflictivas que aquellas otras con niveles de autoeficacia bajos, que suelen ser más recelosas y suspicaces.

2.3. SATISFACCION.

Se ha constatado una relación significativa, de signo negativo entre el tamaño de la organización y la satisfacción laboral vivenciada por los trabajadores. Tal y como han concluido otros investigadores (Dawns, 1967) las grandes organizaciones resultan lugares menos satisfactorios para el desempeño diario de las actividades laborales, probablemente por la

dificultad que conlleva el establecer adecuadas relaciones interpersonales entre los miembros que componen esas organizaciones y porque la relación con los superiores, al existir un mayor número de niveles jerárquicos, resultan más distantes e impersonales. Esta información es a nuestro juicio, muy significativa, en la medida en que corrobora y apoya resultados que anteriormente se han comentado, y porque es una información altamente relevante para el diseño y elaboración de programas de intervención.

Igualmente, y en concordancia con otros trabajos (Tharenou, 1979), se ha constatado una relación significativa, de carácter positivo entre la satisfacción y la autoeficacia. Aquellas personas con altos niveles de autoeficacia tienen una satisfacción laboral igualmente elevada, lo cual es importante, desde la óptica empresarial, si tenemos en cuenta, por ejemplo, la probada relación existente entre satisfacción laboral y reducción de las tasas de absentismo y rotación de puestos (Arnold, 1983; Peiró, 1984).

Se aprecia así mismo, una relación significativa, de signo positivo entre la satisfacción y la edad, de forma que los trabajadores de mayor edad parecen tener más satisfacción laboral que los jóvenes, quizás porque el conformismo se incrementa con la edad, o porque con el tiempo han conseguido obtener mejores puestos de trabajo, tanto con respecto a las tareas a él inherentes, al estatus que conlleva, a la propia retribución económica o, en definitiva, a que las metas que se marcaron al iniciar de su carrera laboral, se hallan más cercanas.

Estos resultados son congruentes con los trabajos que Strack, et al. (1991) llevan a cabo sobre bienestar subjetivo, en los que se constata que, entre los 50 y 60 años, es cuando la persona experimenta niveles de satisfacción laboral más elevados, debido, principalmente, a que en este

período es frecuente que se haya dejado atrás la inestabilidad que caracteriza los primeros años de la vida laboral, para dar paso a una estabilidad, que, entre otras cosas, permite que la comparación con el grupo de iguales resulte gratificante. Así mismo Fodor y Franks (1990) encontraron que entre la población de mujeres trabajadoras, los niveles más altos de satisfacción laboral se experimentan entre los 50 y 60 años, debido, primordialmente, a que en ese período, las presiones familiares y sociales asociadas a la crianza y educación de los hijos, han desaparecido y la mujer puede centrarse plenamente en su trabajo, sin experimentar ningún sentimiento de culpa. No obstante, sería interesante constatar que ocurrirá con las nuevas generaciones de jóvenes que están alcanzando, a edades muy tempranas, éxitos laborales que tradicionalmente estaban reservados a la mediana edad. Quizá su satisfacción laboral alcance cotas más altas, a edades más tempranas, para luego estancarse, debido a la carencia de nuevos retos, o quizá sean capaces de mantenerla hasta el final de su vida profesional, que, por otra parte, suponemos que se producirá a edades más tempranas.

Para finalizar diremos que aparece una relación positiva, aunque no es significativa, entre el **puesto que se desempeñaba al entrar en la organización** y la satisfacción. La tendencia de los datos parece indicar que en los puestos de mayor responsabilidad y, por consiguiente remuneración más alta, los niveles de satisfacción son superiores, algo que aparentemente podría trascender lo evidente, pero no siempre es éste el caso. El hecho de que los datos de referencia que fueron tomados atendían al puesto que el sujeto desempeñaba al entrar en la empresa, y no al desempeñado en la actualidad, probablemente ha contribuido a que la relación no sea tan nítida como era de esperar, aunque también puede influir el que muy probablemente existan otras variables, posiblemente intrapersonales, que

esten mediando esta relación, lo cual podría ser motivo de otra investigación más exhaustiva.

2.4. AUTOEFICACIA.

De destacar es, igualmente, la relación significativa, de carácter positivo, existente entre el nivel de autoeficacia y las **promociones** por las que ha pasado el sujeto desde que ingresó en la organización. Esto demuestra como los éxitos en el terreno laboral influyen significativamente en la autoeficacia personal.

Puede observarse la misma relación significativa, de signo positivo, entre la autoeficacia y el nivel de **aspiraciones**. Cuanto mayor es aquella, más lejos piensa el sujeto que puede llegar en el desarrollo de su carrera.

3. ESTRUCTURA DE LAS VARIABLES.

La información contenida en el dendograma, que muestra cómo se articulan entre sí las variables que se han considerado en la investigación, nos confirma que, tal como inicial y teóricamente concebimos, existen dos grandes áreas interrelacionadas: por un lado los aspectos que hacen referencia a las relaciones personales y por otro, los aspectos organizacionales. Sin duda, este hecho apoya la hipótesis bipolar de las causas del conflicto organizacional (o la hipótesis de la doble fuente de conflictividad organizacional): causas debidas a deficiencias en las interacciones de los miembros que componen la organización versus causas meramente estructurales, como son el diseño de la propia organización o sus procesos productivos.

Este resultado es, a nuestro juicio, de gran interés por sus implicaciones para la intervención, ya que esta doble causalidad del conflicto, da lugar a dos tipos de intervenciones, encaminadas a reducirlo, que pueden, así mismo, ser dicotomizadas en intervenciones centradas en la estructura de la organización e intervenciones encaminadas a la mejora de las interacciones dentro de la organización (mejora de la comunicación, entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de negociación...).

Profundizando en el contenido del dendograma, y dentro de los dos grandes apartados que hacen referencia a aspectos interrelacionales y a los aspectos organizacionales, observamos una gran coherencia en la articulación de estas ramas. Si hacemos una lectura vertical en sentido descendente, podemos comprobar, en un primer término, que las distintas estrategias de resolución de conflictos aparecen vinculadas entre sí, de forma que, tal y como hipotetizábamos, aun en el caso de que el origen del conflicto detectado en una organización determinada, esté causado por problemas estructurales o de producción, parece probable que una mejora de las interacciones que se establecen en el lugar de trabajo ayuda a la resolución del mismo o, al menos, colabora en el desbloqueo de la situación conflictiva.

Llegados a este punto, consideramos de gran interés integrar, dentro de la Teoría de Sistemas, los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que ha sido esa Teoría la directriz de todo su desarrollo. Desde sus supuestos, no es posible considerar aisladamente cada uno de los ecosistemas que forman parte de la organización. Así, hemos ido recorriendo cada uno de esos subsistemas -intraindividual, interindividual, intradepartamental, interdepartamental- de una manera interrelacionada, hasta el punto de considerarlos dentro de un proceso de circularidad, donde la

retroalimentación o feedback son los motores, impulsores o inhibidores, del desarrollo personal, de la satisfacción laboral, y, en última instancia, -aunque no se trate de un constructo que hayamos integrado en esta investigación- de la calidad de vida, que es, en el fondo, aquello por lo que todos luchamos y una de las razones por las que esta investigación se ha llevado a cabo.

Desde estos mismos supuestos, se ha observado que los valores personales que reflejan los factores Respeto, Exito, Seguridad o Competencia personal, y que están directamente relacionados con la autoeficacia, inciden, así mismo, en la resolución de conflictos. De esta forma, la autoeficacia estaría, al menos de forma indirecta, afectando o influyendo en el conflicto (más en concreto, en su forma de resolución). Ulteriores investigaciones podrían clarificar si, en función de la autoeficacia que posee cada persona, se prefieren unas determinadas estrategias de resolución de conflictos o si se es más habil en el manejo y resolución de los mismos en función de los niveles de autoeficacia que se posean, en cuyo caso, el entrenamiento encaminado a incrementar la autoeficacia de los miembros de la organización podría contribuir a la reducción de la conflictividad laboral.

Así mismo, la comunicación, operativizada a través de los diversos tópicos que aparecen en las conversaciones, que pueden clasificarse en dos grupos: temas estrictamente laborales y temas más personales, se vincula, igualmente, a los métodos de resolución de conflictos.

Siguiendo nuestra lectura vertical, nos encontramos con un conjunto de factores que hacen referencia a distintas áreas de la autoeficacia percibida, que aparecen igualmente vinculadas a los grupos anteriores, de forma que la lectura de los datos parece sugerir que, en función de los niveles de autoeficacia del sujeto, son preferibles unos tópicos de

conversación u otros, siendo utilizados tópicos más personales por aquellas personas con niveles de autoeficacia más elevados.

Así, esta primera parte del dendograma, nos muestra la existencia de una clara relación entre la autoeficacia, la comunicación (evaluada a través de la utilización de dos grupos de tópicos) y el conflicto, o más en concreto las distintas técnicas de afrontamiento del mismo.

En nuestra lectura descendente del dendograma descubrimos, seguidamente, la relación existente entre las interacciones, operativizada en factores como Relación de confianza o Satisfacción con las relaciones, y la comunicación, tanto en lo referente a la calidad de la misma, como a los tópicos que en ella se emplean. Por tanto, el proceso comunicacional, como sinónimo de interrelacional, que planteábamos ya en el marco teórico, parece ser plenamente corroborado por los datos empíricos del dendograma, en el que se muestra la articulación de todas estas variables.

La segunda parte del dendograma revela la interconexión existente entre las causas a las que se atribuye el conflicto y los flujos de comunicación. En las causas del conflicto, se aprecian, de nuevo, dos grupos, diferenciados, de deficiencias: disfunciones en la producción y en las relaciones. El que estas últimas se presenten a una corta distancia de los problemas que surgen a nivel de producción, parece indicar que, a pesar de que los sujetos perciben dos grupos de problemas (interrelacionales y estructurales), se reconoce que la deficiencia en una de estas áreas afecta a la otra.

Por otra parte, la falta de disciplina aparece claramente vinculada a las deficiencias en la coordinación e información, influyendo, todo ello, en la

producción. En esta misma línea podríamos destacar como los datos muestran una clara relación entre, la rivalidad interdepartamental y la política de personal que se aplica en la empresa, de forma que la realización de cambios en la política de personal de la empresa, parece ser percibida por los sujetos como una forma efectiva de reducir la rivalidad interdepartamental. Todo esto parece reforzar nuestra hipótesis, que, a la luz de la Teoría de Sistema, afirma que todos los subsistemas que componen la organización -entendida a su vez como sistema- están interconectados entre sí, de tal forma, que la intervención en uno de ellos, afectará, inevitablemente, en mayor o menor medida, a la totalidad del sistema.

Finalmente, todas estas variables, articuladas entre sí y referidas a las causas del conflicto, se relacionan con la comunicación, donde un análisis más profundo nos revela como el locus de control interno, área importante de la autoeficacia, aparece estrechamente vinculado a los flujos de comunicación, que están influidos, a su vez, por aspectos tales como el control y la impermeabilidad de la información. La posesión de cierto dominio y control sobre la información se asociaría a un locus de control interno.

En resumen, la información obtenida en el dendograma, apoya la hipótesis de la existencia de una relación entre la comunicación y el conflicto, tanto en sus orígenes como en las técnicas adecuadas para la reducción del mismo, y que otras variables como la autoeficacia, la satisfacción y algunos valores, pueden estar actuando sobre esa relación. Así mismo, refuerza la concepción sistémica de la organización que es contemplada como un gran conjunto de elementos interconectados entre sí, en el que no es concebible la intervención en una de sus partes, sin que la totalidad quede afectada.

4. ANALISIS DIFERENCIAL DE LAS VARIABLES.

En este apartado, con la información obtenida en el segundo análisis factorial, referida por tanto a los factores Conflicto, Comunicación vertical y horizontal, Satisfacción, Valores, Autoeficacia y Estrategias de afrontamiento, se hicieron los análisis de cluster, teniendo en cuenta tres grupos (el grupo de Comunicación, que a su vez se dividía en comunicación horizontal y vertical, el grupo de Autoeficacia y el de Conflicto) y dos categorías para cada uno de los grupos (alto y bajo).

En el grupo de comunicación se observaba que, tanto para la comunicación vertical como para la horizontal, el grupo de comunicación alta obtiene, en el promedio de todos los factores, medias superiores al grupo de comunicación baja. En el análisis discriminante se muestra, así mismo, que de los veintitres factores que lo componen, sólo en siete de ellos es superior la media en el grupo de comunicación baja que en el de alta, coincidiendo este particular en factores que hacen referencia a aspectos más estructurales o a atribuciones del conflicto no relacionadas con procesos de interacción, como por ejemplo ocurre con los factores Normativa interna, Falta de disciplina o Política de personal.

Una explicación a este hecho podría ser que estos sujetos, que puntúan bajo en comunicación, tanto a nivel vertical como horizontal, son sujetos poco proclives al establecimiento de relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, bien por carecer de habilidades para ello, bien por no considerarlas importantes, al menos en ese contexto. No es por ello extraño que puntúen más bajo que el grupo de comunicación alta, en factores que hacen referencia a variables interrelacionales como Relación de confianza,

Satisfacción con las relaciones o Calidad de la comunicación, mientras que en factores tales como Normativa interna o Política de promociones, que hacen referencia a variables estructurales, que exigen un menor compromiso personal, el grupo de puntuaciones medias bajas en comunicación, puntúa incluso por encima del grupo de puntuaciones superiores.

Con respecto al grupo de autoeficacia, el análisis discriminante revela que en el grupo de autoeficacia alta se obtienen puntuaciones más elevadas, en la media del promedio de todos los factores, que en el que registran niveles de autoeficacia baja. No obstante, en seis factores no se cumple esa relación. En esos seis casos, todos ellos referidos a tópicos de la comunicación, llama la atención el que en las conversaciones que mantiene el sujeto con sus superiores predominan los tópicos Promociones y salarios y Trabajo, o lo que es lo mismo, tal y como ya apuntaban los datos del dendograma, los sujetos de baja autoeficacia prefieren utilizar tópicos impersonales, más directamente relacionados con su trabajo, en las conversaciones que mantienen con sus superiores. Así mismo, cuando hablan con sus compañeros, aunque incluyen temas más distendidos como Actualidad, siguen evitando hablar de temas personales, como la Familia o el Ocio, siendo la puntuación que obtienen en estos factores "no comprometedores", superiores a las obtenidas por el grupo de sujetos pertenecientes al grupo de autoeficacia alta.

5. EFECTOS MEDIADORES

La información obtenida a partir del análisis de las variables moduladoras aporta información a cerca de la forma en que se articulan las dimensiones satisfacción, valores y autoeficacia, y el efecto modulador que tiene en ellas, la comunicación y el conflicto.

Con respecto a la **dimensión Satisfacción**, los datos muestran que la variable comunicación actúa como moduladora, observándose puntuaciones más elevadas en el grupo de comunicación alta, en todas las variables de la dimensión Satisfacción, a excepción del factor Deficiencias en las relaciones, en el que la media mayor la obtienen el grupo de baja comunicación, observándose ésta tendencia, tanto en el grupo de conflicto alto como bajo. De esta forma, podemos inferir que la comunicación está influyendo en la dimensión Satisfacción, de manera que, los niveles de comunicación altos están asociados a los mayores niveles de satisfacción. Siendo esta información concordante con la obtenida en otros análisis estadísticos como, por ejemplo, en el análisis correlacional, en el que se aprecia claramente la relación entre la comunicación y la autoeficacia, y que es, por otro lado, corroborada por otras investigaciones (Daly et al, 1977; Muchinsky, 1977; Dawns, 1979; Pincus, 1986)

Con respecto a la variable conflicto, se observan diferencias con respecto a la dimensión Satisfacción, entre el grupo de alto y bajo conflicto, siendo las puntuaciones en satisfacción superiores en el grupo de bajo conflicto, observándose esta tendencia, tanto en el grupo de comunicación alta como en el de baja. El factor, Deficiencias en las relaciones, es la única excepción, pues en él, la puntuación mayor es obtenida por el grupo de alto conflicto. Parece comprobarse, también en este análisis, la hipótesis de que los niveles de conflicto elevados se asocian con menor satisfacción laboral, siendo esto concordante con los datos obtenidos tanto en el dendograma como en el análisis correlacional, así como en las investigaciones de otros autores (Arnold, 1983).

Podemos, pues, concluir que, tal y como planteábamos en las hipótesis, los niveles de comunicación elevados, se relacionan con niveles igualmente altos de satisfacción, mientras que los niveles de conflicto altos, se relacionan con bajas puntuaciones en satisfacción. Estos resultados apuntan hacia la posibilidad de una nueva vía para la intervención organizacional que, basada en el entrenamiento en técnicas de comunicación y resolución de conflictos, contribuya a incrementar la satisfacción laboral, lo cual, a su vez, contribuye a reducir el absentismo, incrementar la productividad y, en definitiva, mejorar la calidad de vida del trabajador.

En relación a la dimensión Valores, los datos indican que la comunicación actúa como variable moduladora con respecto a algunos valores, como, por ejemplo, la Sociabilidad, apareciendo puntuaciones más elevadas en el grupo de comunicación alta, y observándose esta tendencia, tanto en el grupo de conflicto alto como en el de bajo. Se observa que, en el grupo de comunicación alto, frente al grupo de comunicación bajo, se aglutinan las puntuaciones medias superiores en factores que hacen referencia a valores afiliativos, con clara conexión con la interacción y con la autoeficacia, como es el caso del factor Sociabilidad, Competencia personal o Exito, lo que refuerza la hipótesis de la existencia de una conexión entre la comunicación y el gusto por el establecimiento de interacciones sociales, operativizado a través de valores afiliativos, que se relacionan con la autoeficacia, de forma que, como ya dijimos anteriormente, se confirma la tendencia de las personas con bajos niveles de autoeficacia, a mostrarse poco proclives a mantener interacciones personales, mientras que aquellos personas con altos niveles de autoeficacia, que quedan patentes en la elección de sus valores, muestran una mayor tendencia al establecimiento de esas interacciones.

Con respecto a el efecto modulador del conflicto, surgen diferencias marginalmente significativas, entre los grupos de alto y bajo conflicto, apareciendo puntuaciones más elevadas en el grupo de conflicto bajo, observándose esta tendencia tanto en el grupo de alta como en el de baja comunicación. Este es el caso de la variable Sociabilidad, en la que las puntuaciones en el grupo de conflicto bajo son superiores a las obtenidas en el de conflicto alto, o de otros factores, como Competencia personal o Exito, en los cuales, aunque las diferencias encontradas son sólo marginalmente significativas, exhiben la misma tendencia. Este comportamiento se aprecia en factores que aglutinan valores asociativos, de forma que, aquellas personas para las cuales dichos valores son importantes, poseen puntuaciones medias inferiores en la percepción del conflicto. Confirmándose, al menos parcialmente, la hipótesis que expusimos con anterioridad y que apuntaba la posible relación entre una determinada escala de valores y la preferencia por determinadas estrategias de afrontamiento de conflicto o incluso la percepción del mismo, estando esto en consonancia con las investigaciones de Kluckhohn (1951) y Meslino et al. (1991). Este hecho, a nuestro modo de ver, es especialmente relevante, debido a las implicaciones que de él pudieran derivarse para la intervención.

Podemos pues concluir, que los niveles de comunicación elevado se relacionan más intensamente con valores como Sociabilidad y Compromiso personal, mientras que los niveles de conflicto altos, se asocian con bajas puntuaciones en el valor Sociabilidad. De esta forma, podemos inferir que aquellas personas para las que la Sociabilidad es un valor poco importante y que muestran poco interés en las interacciones, son personas con mayor tendencia a percibir que sus lugares de trabajo son espacios conflictivos.

En relación a la **dimensión Autoeficacia**, se observan diferencias entre el grupo de alta y baja comunicación, apreciándose que las puntuaciones medias más elevadas, respecto de la dimensión autoeficacia, corresponden al grupo de comunicación alta. A pesar de que las diferencias aparecidas no son significativas, los datos apoyan, aunque sea marginalmente, la hipótesis que planteamos: la comunicación elevada se asocia a puntuaciones igualmente altas en autoeficacia, observándose esta tendencia tanto en el grupo de conflicto alto como en el de bajo.

Con respecto al conflicto, se observan diferencias entre el grupo de conflicto alto y bajo con respecto a la autoeficacia, tanto en el grupo de comunicación alta como en el de baja. Algunas de estas diferencias son significativas y otras sólo lo son marginalmente, o incluso, no lo son, dependiendo del área de autoeficacia que estén evaluando, pero en todas ellas se observa que las medias más elevadas en autoeficacia, corresponden al grupo de bajo conflicto, tal como hipotétizábamos en un principio. de este hecho podemos inferir que aquellas personas que poseen unos niveles bajos de autoeficacia son personas con mayor tendencia a percibir altos niveles de conflictividad en sus lugares de trabajo y, se supone, que tienen un mayor inclinación a actuar en consecuencia, contribuyendo de esta forma, a hacer de su percepción una "profecía autocumplida".

6. EPILOGO.

No quisiéramos terminar este trabajo sin hacer una breve reflexión respecto del objetivo, a largo plazo, que nos motivó a llevar a cabo la presente investigación. Pretendíamos realizar una investigación, dentro del ámbito de la Psicología de la Comunicación que tuviera una aplicabilidad en nuestra sociedad, y más en concreto en el mundo de la empresa. Queríamos aportar

alguna solución para ayudar a resolver o a paliar los conflictos que frecuentemente son inhibidores del bienestar y de la calidad de vida laboral en las empresas. Eramos conscientes de que un solo trabajo no podía abarcar esa labor, no obstante, nos arriesgamos a iniciar lo que con el tiempo esperamos que se consolide como una fructífera línea de investigación que aune los campos de la Psicología de la Comunicación y la Psicología Organizacional y que inspire intervenciones capaces de reducir el conflicto organizacional a niveles que resulten funcionales para la organización.

Esperamos que en un futuro no muy lejano podamos diseñar e implementar esas nuevas vías de intervención en la empresa, sobre las que ya estamos trabajando, y que mediante el entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de comunicación y potenciación de la autoeficacia, se consiga obtener los resultados apetecidos. Por el momento contamos ya con indicadores que nos permiten un acercamiento al análisis de la organización, lo cual es, a nuestro juicio, un paso previo indispensable para comenzar a trabajar.

BIBLIOGRAFIA.

BIBLIOGRAFIA

- Ackoff A. y Emery, F. 1972. *On purposeful systems*. London: Tavistock.
- Ainsworth, M.D.S, y Bell, S.M. 1974. Mother- infant interaction and development of competence. En K. Connolly y J. Bruner (Eds.), *The growth of competence*. Londres:Academic Press
- Albrecht, T.L. 1988. Communicationa and personal control in empowering organizations. En J.A. Anderson (Ed). *Communication yearbook 11*. Newbury Parck, C.A.: Sage.
- Albrecht, T.L. y Adelman, M.B. 1987. *Communicating social support*. Newbury Park, C.A.: Sage.
- Allen, T.J. y Cohen, S.I. 1969. Information flow in research and development laboratories. *Administrative Science Quarterly*, 14, 12-20.
- Allport, F.H. 1954. The structuring of events: Outline of general theory with applications to psychology. *Psychological Review*, 62, 281-303.
- Anderson, J.A. 1988. *Communication yearbook 11*. Newbury Parck, C.A.: Sage.
- Anderson, J.C. 1981. The impact of arbitration: A methodological assesment. *Industrial Relations*, 20, 129-148.
- Anderson, N.H. 1969. Likableness rating of 555 personality-trait words. *Journal of Personality and Social Psychology*, 9, 272-279.
- Apfelbaum, E. 1974. On conflicts and bargainig. En L. Berkowitz (Ed). *Advances in experimental sicial psychology*. New York: Academic Press.
- Aram, J.A. y Saliopante, P.F. Jr. 1981. An evaluation of organizational due preocess in the resolution of employee/employer conflict. *Academy of Management Review*, 6, 197-204.
- Argyris, C. 1957. *Personallty and organizations*. New York: Harper and Row.
- Argyris, C. 1960. *Understanding organizational behavior*. Homewood, III: Dorsey.
- Argyris, C. 1979. *El individuo dentro de la organización*. Barcelona: Herder.
- Averill, J.R. 1973. Personal control over aversive stimuli and its relationship to stress. *Psychological Bulletin*, 80, 286-303.
- Bandura, A, y Adams, N.E. 1977. Analysis of self -efficacy Theory of Behavioural change. *Cognitive Therapy and research*, 1, 287- 308.
- Bandura, A. 1969. *Principles of behaviour modification*. Nueva York: Holt, Rinehart y Winston.
- Bandura, A. 1971. *Psychological modeling: Conflicting Theories*. Chicago: Aldine- Atherton.
- Bandura, A. 1976. Self-reinforcement: Theoretical and methodological considerations. *Behaviorism*, 4, 135-155.
- Bandura, A. 1977. Self- efficacy: Toward aunifying Theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.

- Bandura, A. 1977b. Self-efficacy. Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. 1978a. The self -system in reciprocal determinism. *American Psychologist*, 33, 344-358.
- Bandura, A. 1978b Reflections on self-efficacy. *Advances in Behavior and Therapy*, 1, 237-269.
- Bandura, A. 1982a. Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. 1982d. The assessment and predictive generality of self-percepts of efficacy. *Journal of Behaviour Therapy and Experimental Psychiatry*, 13, 195-199.
- Bandura, A. 1986. *Speocial fundations of thought and actions*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bandura, A.; Adams, N.E ; Hardy, A.B y Howells, G.N. 1980. Tests of the generality of self-efficacy theory. *Cognitive Therapy and research*, 4, 39-66.
- Bandura, A.; Jeffery, R. W; y Bachicha, D.L. 1974. Analysis of memory codes and cumulative rehearsals in observational learning. *Journal of Research in Personality*, 7, 295-305.
- Bandura, A.; Jeffery, R.W y Gajdos, E. 1975. Generalizing change through participant modeling with self- directed mastery. *Behaviour Research and Therapy*, 13, 141-152.
- Bandura, A. ; Reese, L. y Adams, N.E. (1982). Microanalysis of action and fear arousal as a function of differential levels of perceived self-efficacy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 5-21.
- Bandura, A.; y Walters, R. H. 1959. *Adolescent aggression*. Nueva York: Ronald Press.
- Bandura, A. y Jeffery, R.W. 1973. Role of symbolic coding and rehearsal processes in observational learning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 26, 122-130.
- Bandura, A., Adams,N. E., y Beyer, J. 1977. Cognitive processes mediating behavioral change. *Journal of Personality and Social psychology*, 35, 125-139.
- Bandura, A; Adams, N.E y Beyer, J. 1977. Cognitive processes mediating behavioural change. *Journal of personality and social psychology*, 35, 125-139.
- Barnard, C. 1968. *The funtions of the executive*. Cambridge, M.A.: Gardvard University Press.
- Barnlund, D.C. y Harland, C. 1963. Propinquity and prestige as determinats of communicastion net-work. *Sociometry*, 26, 467-479.
- Baron, R.A. 1976. The reduction of human aggresion: A field study of the influence of incompatible resposues. *Journal of Applied Social Psychology*, 6, 260-2274.
- Baron, R.A. 1984. Reducing organizational conflict: An incompatible response approach. *Journal of Applied Psychology*, 69, 274-279.
- Baron, R.A. 1985. Reducing organizational conflict: The role of attributions. *Journal of Applied Psychology*, 3, 70, 434-441.

- Baron, R.A. 1988. Attributions and organizational conflict: The mediating role of apparent sincerity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1, 41, 111-127.
- Bass, B.J. y Dunteman, G. 1963. Behavior in groups as a function of self, interaction, and task orientation. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, May, 66, 419-428.
- Bavelas, A. y Barrett, D. 1951. An experimental approach to organizational communication. *Personnel*, 27, 366-371.
- Bazerman, M.H. y Lewicki, R.J. 1983. *Negotiating in organizations*. Beverly Hills: Sage.
- Beck, A. T. 1976. *Cognitive Therapy and the emotional disorders*. Nueva York: Internationa Universities Press.
- Beck, A. T ; Laude, R., y Bohnert, M. 1974. Ideational components of anxiety neurosis. *Archives of General Psychiatry*, 31, 319-325.
- Beckhard, R. 1988. *Desarrollo organizacional: Estrategias y modelos*. Madrid: Addison-Wesley Iberoamericana, España.
- Bednar, D.A. y Currington, W.P. 1983. Interaccion analysis: A tool for understanding negotiations. *Industrial and Labor Relations Review*, 36, 389-401.
- Bell, C. y Blakeney, R.N 1977. Personality correlates of conflict resolution modes. *Human Relations*, 35, 648-658.
- Bem, D. J. 1972: Self- perception Theory. En L. Berzkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol.6). New York: Academic Press.
- Bennis, W.G. 1969. *Organization development: Its nature, origins and prospects*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Bentler, P. 1980. The Seventh Mental Measurements Year-Book. En O.K.Buros (Ed). *Review of the Tennessee Self-Concept Scale..* Gryphon Press. Highland Park, N.Y.
- Berkowitz, L. 1962. *Aggression: A social psychologycal analisis*. New York: McGraw-Hill.
- Bernard, J. 1949. *American community behavior. An analisis of problems confronting american communities today*. New York: Dryden Press.
- Bernard, J. 1957. Parties and issues in conflict. *Journal of Conflict Resolution*, June, 1, 2, 111-121.
- Bernard, J. 1960. Autonomic and decisive form of competition. *Sociological Quarterly*, 1, 25-38.
- Betz, N.E., y Hackett, G. 1981. The relationship of career-related self-efficacy expectations to perceived career options in college women and men. *Journal of Counseling Psychology*, 23, 399-410.
- Bigoness, W.J. 1976. The impact of inicial berganing position and alternative modes of third party intervention in resolvin bargaining impasses. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, 185-198.
- Biran, M., y Wilson, G.T. 1981. Treatment of fobic disorders using cognitive and exposure methods: A self efficacy analysis. *Journal of Counseling and Clinical Psycholgy*, 49, 886-899.

- Blake, R.R. y Mouton, J.S. 1961. Reaction to intergroup competition under win-lose conditions. *Management Science*, 7, 420-435.
- Blake, R.R. y Mouton, J.S. 1961. Loyalty of representatives to in-group positions during intergroup competition. *Sociometry*, 24, 177-183.
- Blake, R.R. y Mouton, J.S. 1964. *The managerial grid*. Houston: Gulf Publishing.
- Blake, R.R. y Mouton, J.S. 1984. *Solving costly organizational conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Blake, R.R., Shepard, H.A. y Mouton, J.S. 1964. *Managing intergroup conflict in industry*. Houston, Tex.: Gulf Publishing.
- Blau, P.M. 1955. *The dynamics of bureaucracy*. Chacago: University of Chicago Press.
- Bolles, R.C. 1975. *Learning Theory*. Nueva York: Holt, Rinehart y Winston
- Bolles, R.C. 1972b. Reinforcement, expectancy, and learning. *Psychological Review*, 79, 394-409.
- Borg, I. 1990. Multiple facetisations of work values. *Apple Psychology: An International Review*, 39, 4, 401-12.
- Boulding, K.E. 1957. Organization and conflict. *Journal of Conflict Resolution*, June, 1, 2, 122-134.
- Boulding, K.E. 1962. *Conflict and defense: A general theory*. New York: Harpe.
- Breenberg, B.S. 1972. The content and context of violence in the Mass Media. En R.K. Baker y S.J. Ball (Eds). *Mass Media and violence Vol III*. Washington D.C.: Government Printing Office.
- Brehemer, B. 1971. Effects of communication and feedback on cognitive conflict. *Scandinavian Journal of Psychology*, 12, 205-216.
- Brehemer, B. y Hammond, K.R. 1977. Cognitive factors in interpersonal conflict. En D. Drukman (Ed). *Negotiations: Social psychological perspectives*. Neubury Park, C.A.: Sage.
- Brett, J.M. 1984. Managing organizational conflict. *Professional Psychology: Research and Practice*, 15, 664-678.
- Brett, J.M. y Goldberg, S.B. 1979. Mediator-advisor: A new third-party role in dispute resolution. En M.H. Bazerman y R.J. Lewicki (Eds). *Bargaining inside organizations*. Beverly Hills, C.A.: Sage
- Brett, J.M. y Goldberg, S.B. 1979. Wild-cat strikes in bituminous coal mining. *Industrial and Labor Review*, 32, 465-483.
- Brewer, M.B. 1979. In-group bias in the minimal intergroup situation: A cognitive-motivational analysis. *Psychological Bulletin*, 86, 307-324.
- Brockner, J. 1988. *Self-esteem at work. Research, theory and practice*. Massachusetts: Lexington Books.
- Brown L.D. y Brown J.C. 1983. Organizational microcosms and individual negotiation. En M.H. Bazerman y R.J. Lewicki (Eds). *Negotiating in organizations*. Newbury Park, C.A: Sage.

- Brown, I.Jr. y Inouye, D. K. 1978. Learned helpless through modeling: The role of perceived similarity in competence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 900-908.
- Brown, L.D. 1981. *Managing conflict at organizational interfaces*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Brown, L.D. 1983. *Managing conflict at organizational interfaces*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Brown, R.J. y Turner, J.C. 1981. Interpersonal and intergroup behavior. En J.C. Turner y H. Giles (Eds). *Intergroup behavior*. Oxford: Blakwell.
- Buckley, C. 1967. *Sociologia and modern systems theory*. New York: Prentice Hall.
- Bullock, D, y Merrill, L. 1980. The impact of personal preference on consistency through time: The case of childhood aggression. *Child Development*, 51, 808-814.
- Burawoy, M. 1979. *Manufacturing consent*. Chicago: University of Chicago Press.
- Burgers, R.L. 1969. Communication networks and behavioral consequences. *Human Relations*, 22, 137-160.
- Burke, R.J. 1969. Methods of resolving interpersonal conflict. *Personnel Administration*, 32, 4, 48-55.
- Burke, R.J. 1970. Methods of managing superior subordinate conflict: Their effectiveness and consequences. *Canadian Journal of Behavioral Science*, April, 2, 124-135.
- Burns, R. 1954. The directions of activity and communication in a departmental executive group. *Human Relations*, 7, 73-97.
- Burns, R. 1979. *The self-concept: Theory, measurement, development and behaviour*. Longman. London.
- Campbell, N.K., Hackett, G. 1986. The effects of mathematics task performance on math self-efficacy and task interest. *Journal of Vocational Behavior*, 28, 149-162.
- Capbell, A.T. 1958. Systematic error on the part of human links in communications systems. *Information and Control*, 1, 334-369.
- Cappella, J.N. 1987. Interpersonal communication: Definition and fundamental questions. En C.R. Berger y S.H. Chaffee (Eds). *Handbook of communication science*. Newbury Parck, C.A.: Sage.
- Cark, D.G. y Bankerburg, W.B. 1972. Trends in violent content in selected Mass Media. En G.A. Comstock y E.A. Rubinstein (Eds). *Television and social behavior: Media content and control*. Washington, D.C.: Government Printing Office.
- Carpintero, H. y Peiró, J.M. 1982. *Actitudes del hombre de hoy ante la electrónica y los ordenadores*. Presentado en la Reunión Anual "Nuevas Metas para la Humanidad". Madrid: Fundes.
- Castillo, J.J. y Prieto, C. 1981. Una técnica subjetiva de investigación en condiciones de trabajo: Las encuestas de satisfacción. *Reis*, 13, 81, 49-63.

Cervone, D., y Peake, P.K. 1975. Anchoring, efficacy, and action: The influence of judgmental heuristics on self-efficacy judgments and behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology*, 13, 81, 49-63.

Chaffee, B. (Ed). 1987. *Handbook of communication science*. Newbury Parck: Sage.

Chalvin, D. y Eyssette, F. 1985. *Como resolver los pequeños conflictos en el trabajo*. España: Deusto S.A.

Chesler, M.E., Crowfoot, J.E. y Bryant, B.I. 1978. *Power training: An alternative path to conflict management*. California: Management Review.

Chew, P. 1976. *The inner world of the middle-aged man*. Nueva York: Mcmillan.

Child, J. 1972. Organizational structure, enviroment and performance: The role of strategic choice. *Sociology*, 6, 1-22.

Clark, D.G. y Blankesburg, W.B. 1972. Trends in violent content in selected Mas Media. En G.A. Comstock y E.A. Rubinstein (Eds). *Television and Social Behavior. Media content and control*. Washington D.C.: Goberment Printing Office.

Clegg, H.A. 1989. *The changin system of industrial relations in Great Britain*. Oxford: Black-Well.

Clegg, S.R. 1975. *Power rule and domination*. London: Rutledge and Kegan Paul.

Clegg, S.R. 1988. The language of power and the power of language. *Organization Studies*, 1, 8, 61-70.

Cohen, A.M., Robinson, E.L. y Edwards, J.L. 1969. Experiments in organizational embeddedness. *Administrative Science Quarterly*, 14, 208-221.

Cohen, A.R. 1958. Upward communications in experimentaly created hierarchies. *Human Relations*, 11, 41-53.

Comstock, G., Chattee, S., Katzman, N., McCombs, M. y Roberts, D. 1978. *Television and human behavior*. New York: Columbia University Press.

Conlon, D.E. y Fasolo, P.M. 1990. Influence of speed of third-party intervention and outcomo on negotiator and constituent fairnes judgements. *The Academy of Management*, 33, 4, 833-86.

Cony, E.R. 1953. Conflict-cooperation content of five American dailies. *Journalism Quarterly*, 30, 15-22.

Coombs, C.H. 1987. The structure of Conflict. *American Psychologist*, 4, 42, 355-363.

Coombs, C.H. y Aurunin, G.S. 1988. *The estructure of conflict*. Hillsdale, New Jersey: Lawrance Erlbaum Associates Publishers.

Cooper, C.L. 1981. Social support at work and stress management. *Small Group Behavior*, 12, 285-297.

Cooper, C.L. y Payne, R. 1980. *Current concerns in occupational stress*. New York: Jhon Wiley.

Corwin, R.G. 1969 Patterns of organizational conflict. *Administrative Science Quarterly*, 14, 507-520.

- Coser, L.A. 1961 (1956). *Las funciones del conflicto social*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Cosier, R.A. y Ruble, T.L. 1981. Research on conflict-handling behavior: An experimental approach. *Academy of Management Journal*, 24, 816-832.
- Cotton, J.L., Vollrath, D.A., Froggatt K.L., Lengnick-Hall M.L. y Jennings K.R. 1988. Employee participation: Diverse forms and different outcomes. *The Academy of Management Review*, 1, 13, 8-22.
- Crino, M.D. 1981. Satisfaction in communications: An examination of the Downs-Hazen measures. *Psychological Reports*, 49, 3, 831-838.
- Croizier, M. 1964. *The bureaucratic phenomenon*. Chicago: University of Chicago Press.
- Crombach, T.J. 1951. Coefficient Alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 15, 297-33.
- Cumming, S. 1984. *Research in organizational behavior*. Greenwich, Connecticut: Jai Press.
- Cushman, D.P. y Craig, R.T. 1976. Communication systems: Interpersonal implications. En G.R. Miller (Ed). *Exploration in interpersonal communication*. Newbury Park, C.A.: Sage.
- Cyery, R. y March, J.A. 1963. *A behavioral theory of the firm*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Dahrendorf, R. 1979. *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp.
- Dale, A. 1986. Problemas que surgen en las areas de contacto. En R. Payne, C. L. Cooper (Eds). *Grupos de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Limusa.
- Dale, A.J. y Spencer, E. 1977. *Sentiments, norms, ideologies and myths: Their relations to the resolution of issues in a state theatre company*. London: Working Paper, Brunel University.
- Dalton, J. y Waltin, R. 1965. Interdepartamental conflict and cooperation: Two contrasting studies. *Human Organizations*, 25, 207-220.
- Dalton, M. 1959. *Men who manage*. New York: Wiley.
- Daly, F. Falciona, J. y Damhors, A.M. 1977. *Communication correlates of relational and organizational satisfaction: And audit based investigation*. Paper presented at the International communication Association Convention. Philadelphia.
- Davis, K. 1953. A method of studying communication patterns in organizations. *Personnel Psychology*, 6, 301-312.
- Davis, K. 1953. Management communication and the grapevine. *Harvard Business Review*, 31, 43-49.
- Dawes, R.M. 1980. Social dilemmas. *Annual Review of Psychology*, 31, 169-193.
- Dawson, M.E., y Furedy, J.J. 1976. The role of awareness in human differential autonomic classical conditioning: The necessary-gate hypothesis. *Psychophysiology*, 13, 50-53.

De Witte, K. y De Cock, G. 1974. Organizational climate: Its relationship with managerial activities and communication structures. En G. Debus y H.W. Schrooiff (Eds). *The psychology of work and organization*. New York: North Holland.

De Charms, R. 1978. *Personal causation: The internal affective determinants of behaviour*. Nueva York: Academic Press.

Demo, D. 1985. The measurement of self-esteem: Refining our methods. *Journal of Personality and Social Psychology* 48, 1490-1502.

Dervin, B. y Voig, M.J. (Eds). 1989. *Progress in communication science*. New Jersey: Ablex publishing corporation.

Deutsch, M. 1971. Conflict and its resolution. En C.G. Smith (Ed). *Conflict resolution*. Paris: Notre Dame.

Deutsch, M. 1973. *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, C.T.: Yale University Press.

Deutsch, M. 1974. The social-psychological study on conflict: Rejoinder to critique. *European Journal of Social Psychology*, 4, 441-456.

Deutsch, M. 1977. Recurrent themes in the study on social conflict. *Journal of Social Issues*, 3, 222-225.

Donald, M. 1959. *Some concomitants of varying patterns of communication*. Unpublished doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.

Donohue, W.A. 1981. Analyzing negotiation tactics: Development of a negotiation interact system. *Human Communication Research*, 7, 273-287.

Downs, A. 1967. *Inside bureaucracy*. Boston: Little Brown.

Downs, C.W. 1979. The relationship between communication and job satisfaction. En R.C. Husemel, C.M. Logue y D.L. Freshley (Eds). *Reading in interpersonal and organizational communication*. Boston. M.A.: Allyn and Bacon.

Downs, C.W. y Hazen, M.D. 1977. A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of Business Communication*, 1, 3, 63-73.

Drabman, R.S., Robertson, S.J., Petterson, J.N., Jarvie, G.J., Hammer, D. y Cordura, G. 1981. Children's perception of media-portrayed sex-role. *Sex Roles*, 7, 379-389.

Druckman, D. 1977. Social psychological approaches to the study of negotiation. En D. Druckman (Ed). *Negotiations: Social psychological perspectives*. Beverly Hills, C.A.: Sage.

Druckman, D. y Zechmeister, K. 1973. Conflict of interest and value dissensus: Propositions in sociology of conflict. *Human Relations*, 26, 449-466.

Druckman, D., Zechmeister, K., y Solomon, D. 1972. Determinants of bargaining behavior in a bilateral monopoly situation: Opponent's concession rate and relative defensibility. *Behavioral Science*, 17, 514-531.

Druckmat, D.F.; Ali, A.A. y Brown, J.S. 1976. Cultural differences in bargaining behavior. *Journal of Conflict Resolution*, 20, 3, 413-452.

- Druker, P. 1973. *Management: Tasks, responsibilities, practices*. New York: Harper and Row.
- Dubin, R. y Spray, S. 1964. Executive behavior and interaction. *Industrial Relations*, 3, 99-108.
- Durkin, K. 1984. Children's account of sex-role stereotyps in television. *Communication Research*, 11, 341-362.
- Dutton, J. and Walton, R. 1965. Interdepartmental conflict and cooperation: Two contrasting studies. *Human Organizations*, 25, 207-220.
- Edwards, P.K. 1983. The patterns of collective industrial action. En G.S. Bain (Ed). *Industrial relations in Great Britain*. Oxford: Black-Well.
- Elder, G.H.Jr. Bowerman, R. 1963. Familystructure and childrearing patterns: The effects of family size and sez composition. *Am. Sociol.Re.* 28, 891-905
- Ellis, A. 1975. *A New Guide to Rational Living*. Wilshire Books.
- Ellis, R. A.; y Lane, W. C. 1963. Structural supports for upward mobility. *American Sociological Rewiew*, 28, 743-756.
- Emerson, R.M. 1962. Power demence relations. *American Sociological Review*, 27, 31-41.
- Esentovk, B. 1984. Sex-role differences in children's identification with counterstereotypical televised portrayals. *Sex-role*, 10, 417-430.
- Etzioni, A.A. 1961. *A comparative analysis of complex organizations*. New York: The Free Press.
- Etzioni, A.A. 1964. *Modern organizations*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Evan, W. 1965. Superior-subordinate conflict in research orghanizations. *Administrative Science Quarterly*, 10, 52-64.
- Fairhurst, G. T., Rogers L.E. y Sarr, R.A. 1987. Manager-subordinate control patterns and judgments about the relationship. En M.R. McLaughlin. *Communication Yearbook 10*. Newbury Park: Sage.
- Fauvet, J. Ch. 1977. *Tratamiento de las tensiones y conflictos sociales en la empresa*. Madrid: Tecniban.
- Fayol, H. 1949. *General and industrial management*. London: Pitman and Sons.
- Fellman, D.C. y Arnold, H.J. 1983. *Managing individual and group behavior in organizations*. New York: McGraw Hill.
- Feltz, D.L. 1982. Path-analysisof the causal elements in Bandura's theory of self-efficacy and an anxiety-based model of avoidance behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 764-781.
- Feltz, D.L. ; Landers, D.M., y Raeder, U. 1979 Enhacing self-efficacy in high avoidance motor - task: A comparison of modeling techniques. *Journal of Sport Psycholgy*, 1, 112-122.

- Ferguson, T.J. y Rule, B.G. 1983. An attributional perspective on anger and aggression. En R.G. Green y E.I. Donnerstein (Eds). *Aggression: Theoretical and empirical review, Vol 1*. New York: New York Academic Press.
- Fernandez Rios, M. 1985. El conflicto en la organización. En J.F. Morales, A. Blanco, C. Huici y J.M. Fernandez. *Psicología social aplicada*. Bilbao: Desclee de Briuer.
- Festinger, L. 1957. *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: Standford Universuty Press.
- Festinger, L., Schachter, S., y Back, K. 1950. *Social pressures in informal groups: A study of human factors in housing*. New York: Harper and Row.
- Feuille, P. 1979. The selected cost and benefits of compulsory arbitration. *Industrial and Laboral Relations Review*, 33, 64-76.
- Filley, A.C. 1985 (1975). *Solución de conflictos interpersonales*. Mexico: Trillas.
- Fink, C.F. 1968. Some conceptual difficulties in the theory of social conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 12, 412-480.
- Fisher, R.J. 1972. Third party consultation: A method for the study and resolution of conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 16, 67-95.
- Fitts, W. 1965. *The Tennesse Self-Concept Scale*. Nashville: Counselor Recordings and Test.
- Fjalestad, J. y Pape, A. 1983. Repercusiones sociales de la tecnología informática. Estrategia noruega de investigación. En U. Kalbhen, F. Kruckeberg y J. Reese. *Las repercusiones sociales de la tecnología informática*. España: Fundesco.
- Fodor, I.R. y Franks, V. 1990. Women in midlife and beyond. *Psychology of Women Quarterly*, 14, 445-449.
- Folger, J.P. Hewes, D.E. y Poole, M.S. 1984. Coding social interaction. En B. Matcalf y L. Urwick (Eds). *Dynamic administration*. New York: Harper and Brothers.
- Folger, J.P. y Poole, M.S. 1984. *Working throgh conflict: A communications perspective*. Glenview, IL.: Scott, Foresman Company.
- Follett, M.P. 1941. The collected papers of Mary Parker Follett. En H.C. Metcalf y L. Urwick (Eds). *Dynamic administration*. New York: Harper and Brothers.
- French, W.L. y Bell, C.H. 1978. *Organization development*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Fries, J.F y Crapo, L. M. 1981. *Viality and aging: Implications of the rectangular curve*. San Francisco: Freeman
- Frieze, I., 1976. The role of information processing in making causal attributions for success and failure. En J. S. Carroll y J. W Payne (Eds.), *Cognition and social behavior*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Frone, M.R.; Major, B. 1988. Communication quality and job satisfaction among managerial nurses. *Group organizational studies*, 13, 3, 333-347.
- Fulk, J. y Mani, S. 1986. Distortion of communication in hierachical relationships. En M.L. McLaughlin. *Communication Year Book 9*. Beverly Hills: Sage.

- Gonzalez Roma, V. 1989. *Un modelo causal de los antecedentes y efectos del estres de rol*. Tesis Doctoral dirigida por J.M. Peiró. Valencia.
- Goodman, P.S. 1986. *Desining effective work groups*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gottlieb, B.H. 1983. *Social support strategies: Guidelines for mental health practice*. Newbury Parck: Sage.
- Gottman, J.M. y Porterfield, A.L. 1981. Communicative competence in the nonverbal behavior of married couples. *Journal of Marriega and the Family*, 43, 817-824.
- Gray W. 1973. Lodwing Von Bertalanffy and the development of modern psychiatric thought. En W. Gray y N;D. Rizzo. *Unity through diversity*. New York: Gordon and Breach.
- Greenberg, B.S. 1969. The content an context of vilence in the Mass Media. En R.K. Baker y S.J. Ball (Eds). *Mass Media and violence*. Washington, D.C.: Goberment Printing Office.
- Grove, A.S. 1989. *Las relaciones interpersonales en el trabajo. Cómo mejorarlas y cómo superar las diferencias*. España: Deusto, S.A.
- Guetzkow, H y Simon, H. 1955. The impact of certain communication nets upon organization and performance in task-oriented groups. *Management Science*, 1, 233-250.
- Guetzkow, H. 1965. Communications in organizations. En J.G. March (Ed). *Handbook of organizations*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Guetzkow, H. y Gyr, J. 1954. An analyssis of conflict in decision-making groups. *Human Relations* 7, 367-381.
- Gunnar, M.R 1980. Control, warning signals, and distress in infancy. *Developmental Psychology*, 20, 449-456.
- Gunnar, M.R; Leighton, K y Peleaux, R. 1984. Effects of temporal predictability on the reactions of 1- year olds to potentially frightening toys. *Developmental Psychology*. 20, 449-458.
- Gutiérrez, M. Musitu, G. 1985. *La Disciplina Familiar y su relación con la Autoestima, Rendimiento Escolar y Adaptación Social*. Premio Nacional de Investigación Pilar García Villegas. AEOEP. Madrid.
- Hackett, G. y Betz, N.E.& Doty M.S. 1985. The development of taxonomy of carrer competencies for professional women. *Sex roles*, 12, 393-409.
- Hackett, G. y Betz, N.E. 1981. A self-efficacy approach to the career development of women. *Journal of Vocational Behavior*, 18, 326-339.
- Hackman, J.R. y Morris, C. 1975. Group task, group interaction process, and performance effectiveness: A review and proposed integration. En L. Berkowitz (Ed). *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press.
- Hage, H. 1980. *Theories of organization. Form, process and transformation*. New York: John Wiley and Soon.
- Hage, J., Diken, M. y Marret, C. 1971. Organization structure and communication. *American Sociological Review*, 36, 860-870.

- Hall J. 1969. *Conflict management survey: A survey of one's characteristic reaction to and handling of conflict between himself and others*. Houston: Teleometrics.
- Hall, A.D. y Fagen, R.E. 1956. Definition of system. *General Systems Tearbook*, 1, 18-28.
- Hall, J. 1971. Decisions, decisions, decisions. *Psychology today*, 5, 51-5.
- Hall, J. y Williams, M.S. 1966. A comparison of decision-making performances in established and ad hoc groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, 214-222.
- Hammond, K.R. 1965. New directions in research on conflict resolutions. *Journal Sociological Issues*, 21, 44-66.
- Hartigan, J.A. 1975. *Clustering algorithms*. New York: Wiley.
- Haskins, J.B. 1969. The effects of violence in the printed media. En R.K. Baker y S.J. Ball (Eds). *Mass Media and violence Vol 11*. Washington D.C.: Government Printing Office.
- Heneman, H. G., y Schwab, D.P. 1972. Evaluation of research on expectancy theory predictions of employee performance. *Psychological Bulletin*. 78, 1-9.
- Heron, R. 1942. *Sharing information with employees*. Palo Alto, C.A.: Stanford University Press.
- Hewett, T.T., O'Brien, G.E. y Hornik, J. 1974. The effect of work organization, leadership and member compatibility upon productivity of small groups working on a manipulative task. *Organizational Behavior and Human Performance*, 11, 283-301.
- Hewstone, M. 1983. *Attribution theory: Social and functional extension*. Oxford: Blackwell.
- Hewstone, M. y Giles, H. 1984. Intergroup conflict. In A. Gale and A. J. Chapman (Eds). *Psychology and social problems. An introduction to applied psychology*. Chinchester: John Wiley and Sons.
- Hocker, J.L. y Wilmot, W.W. 1985. *Interpersonal conflict*. Dubugue, I.A.: Wm. C. Brown.
- Hoffman, L.R. Harburg, E. y Maier, N.R. 1962. Differences and disagreement as factors in creative group problem solving. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 64, 206-214.
- Hoffman, L.R. y Maier, N.R.F. 1961. Quality and acceptance of problem solution by members of homogeneous and heterogeneous groups. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 62, 401-407.
- Hofstede, G. 1980. *Cultures's consequences: International differences in work-related values*. London: Sage.
- Homans, G.C. 1950. *The human groups*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Howat, G. y London, M. 1980. Attributions of conflict management strategies in supervision-subordinate dyads. *Journal of Applied Psychology*, 65, 172-175.
- Hunger, R. y Stern, L.W. 1976. Assesment of the functionality of superordinate goals in reducing conflict. *Academy of Managment Journal*, 16, 591-605.
- Irwin, F. W. 1971. *International behaviour and motivation: A cognitive view*. Filadelfia: Lippincott.

- Jablin, F.M. 1979. Superior-subordinate communications: The stage of the art. *Psychological Bulletin*, 86, 1201-1222.
- Jablin, F.M. y Krone, K.J. 1987. Organizational assimilation. En C.R. Berger y S.H. Chafee (Eds). *Handbook of communication science*. Newbury Parck: Sage.
- Jablin, F.M., Putnam, L.L., Roberts, K.H. y Porter, L.W. 1987. *Handbook of communication: An interdisciplinary perspective*. Newbury Park: Sage.
- Jacobson, N.S., Mc Donald, D.W., Follette, W.C. Y Berley, R.A. 1985. Attributional processes in distressed and nondistressed merried couples. *Cognitive Therapy and Research*, 9, 35-50.
- Jamieson, D.W. y Thomas, K.W. 1974. Power and conflict in student-teacher relationship. *Journal of Applied Behavioral Science*, 10, 321-336.
- Janis, I.J. 1972. Victims of groupthink. *Journal of Conflict Resolution*, March, 1, 1-3.
- Janis, I.L. y Mann, L. 1977. *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice and comitment*. New York: Free Press.
- Johnson, A.W. 1967. Use of rol reversal in intergroup competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, October,7, 135-141.
- Johnson, D.F. and Pruitt, D.G. 1972. Pre-intervention effects of mediation versus arbitration. *Journal od Applied Psychology*, 56,10-11.
- Johnson, D.F. and Tuller, W.L. 1972. Style of third party intervention, face-saving and bargaining behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 8, 319-330.
- Johnson, T.E. y Rule, B.G. 1986. Mitgating circumstance information, censure and aggression. *Journal of Personalaty and Social Psychology*, 50, 537-542.
- Jones, E.E., Georgwe, K.J. y Jones R.C. 1963. Tactics of ingratiation among leaders and subordinates in a status hierarchy. *Psychological Monographs*, 77
- Jones, N.K. y Jones, J.W. 1979. The head nurse: A managerial definition of the activity role set. *Nursing Administration Quarterly*, 3, 5-57.
- Julian, J. 1966. Compliance patterns and communication blocks in complex organizations. *American Sociological Review*, 31, 382-389.
- Kabanoff, B. 1985. Potential influence structures as sources of interpersonal conflict in groups and organizations. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 1, 36, 113-141.
- Kahn, R.L. y Boulding, E. 1964. *Power and conflict in organizations*. London: Tavistock Publications.
- Kahn, R.L. y Wolfe, D.M. 1964. Role conflict in organization. En R.L. Kahn y E. Bouldind (eds). *Power and conflict in organizations*. London: Tavistock Publications.
- Kahn, R.L., Wolfe D.M., Quinn R.P., Snoek J.D. y Rosenthal R.A. 1964. *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.
- Kalbhen, U., Krúckeberg, F., Reese, J. 1983. *Las repercusiones sociales de la tecnología informática*. España: Fundesco.

- Kantz, D. y Kahn, R.L. 1966. *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley and Sons.
- Kantz, D. y Kahn, R.L. 1969. Common characteristics of open systems. En E.E. Emery. *Systems Thinking*. Harmonds Worth: Penguin.
- Kantz, D. y Kahn, R.L. 1978. *The social psychology of organizations*. (2nd rev) New York: John Wiley and Sons.
- Kazdin, A.E, 1974a. Comparative effects of some variations of covert modeling. *Journal of behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 5, 225-232.
- Kazdin, A.E, 1974c. Effects off covert model ing and reinforcement on assertive behaviour. *Journal of Abnormal Psychology*, 83, 240 - 252.
- Kazdin, A.E, 1975. Covert modeling, imagenery assessment, and assertive behaviour. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43, 716-724.
- Kazdin, A.E, 1976. Effects of covert modeling, multiple models, and model reinforcement on assertive behavior. *Behavior Therapy*, 7, 211-222.
- Kazdin, A.E, 1979. Imagery elaboration and self-efficacy in covert modeling treatment of unassertive behaviour. *Journal of Consulting And Clinical Psychology*. 47, 725-733.
- Kelley, H.H. 1951. Communication in experimentaly created hierarchies. *Human Relations*, 11, 41-53.
- Kelley, H.H. 1964. The study od executive behavior by activity sampling. *Human Relations*, 17, 277-287.
- Kelman, H.C. y Baron, R.M. 1968. Determinants of models of inconsistency dilemmas: A functional analysis. En R.P. Abelson, E. Aronson, W.J. McWguir, T.M. New Comb, M.J. Rosemberg y P.H. Tannanbaum (Eds). *Theories of cognitive consistency: A sourcebook*. Chicago: Rand McNally.
- Kendrick, M.J.Craig, K.D.,Lawson, D.M, y Davison, P.O. 1982. Cognitive and behavioural Therapy for musical-performance anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 50, 353-363.
- Kepner, C.H. y Tregoe, B.B. 1983. *El nuevo directivo racional*. Mexico: Calypso.
- Kilman, R.H. y Thomas, K.W. 1977. Developing a force-choice measure of conflict-handing behavior: The MODE instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37, 309-325.
- Kilman, R.H. y Thomas, K.W. 1975. Interpersonal conflict-handling behavior as reflexion of Jungian personality dimensions. *Psychological Reports*, 37, 971-980.
- Kipnis, A. 1972. Does power corrupt?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 24, 33-41.
- Kirkbride, P.S.; Tang, S.F. y Westwood, R.I. 1991. Chinese conflict preferences and negotiating behaviour: Cultural and psychological influences. *Organizations studies*, 12, 3, 365-386.
- Kling, R. 1983. Problemas sociales e impacto d ela informática: Estado actual de la investigación norteamericana. En U. Kalbhen, F. Kruckeberg y J. Reese (Eds). *Las repercusiones sociales de la tecnología informática*. España: Fundesco.

- Kluckhohn, C. 1951. Values and values orientation in the theory of action. En T. Parson y E. Shils (Eds)., *Toward a general theory of action*. Cambridge: Harvard University Press.
- Koblinsky, S.G., Cruse D.F. y Sugawara, A.I. 1978. Sex-role stereotypes and children's memory for story content. *Child Development*, 49, 452-458.
- Kocham, T.A. 1980. Collective bargaining and organizational behavior research. En B.M. Staw and L.L. Commings (Eds). *Research in organizational behavior Vol 2*, Greenwich, C.T.: JAI Press.
- Koestler, A. 1973. The tree and the candle. En W. Gray and N.D. Rizzo, *Unity through diversity*. New York: Gordon and Breach.
- Kohn, M.L., Schooler, C. 1983. *Work and personality: An inquiry into the impact of social stratification*. Norwood, NJ: Ablex
- Kohn, M.L. Schooler, C. 1973. Occupational experience and psychological functioning: An assesment of reciprocal effects. *Am. Sociological Review* 38, 97-118
- Kohn, M.L. 1969. *Class and conformity*. Homewood III: Dorsey
- Kohn, M.L. 1976. Ocupational structure and alienation. *Am.J. Sociol.* 83,111-131
- Komsky, S.H. y Krivonos, P.D. 1980. *Perceived downward message distortion in hierarchical organizations*. Paper presented at the meeting of the academy of management.
- Krauss, I. 1964. Sources of educational aspirations among working-class youth. *American Sociological Review*, 29, 867-879.
- Kressel, K. 1972. *Labor Mediation: An exploratory survey*. Albany, NY: Association of Labor Mediation Agencies.
- Kriesberg, L. 1975. *Sociología de los conflictos sociales*. Mexico: Trillas.
- Krippendorff, K. 1980. *Content analysis*. Newbury Parck, C.A.: Sage.
- Lacalle, D. 1975. *El conflicto laboral en profesionales y técnicos*. Madrid: Ayuso.
- Landsberger, H. 1961. The orizontal dimension in bureaucracy. *Administrative Science Quarterly*, 6, 299-332.
- Laszlo, R. 1973. Von Bertalanfy, L. y Levi-Strauss systems and structures in biology and social anthropology. En W. Gray y N.D. Rizzo, *Unity through diversity*. New York: Gordon and Breach.
- Lawler, E.E. 1986. *High-involvement management: Participative strategies for improving organizational performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lawrance P.R. y Lorch J.W. 1967. *Organization and enviroment*. Homewood, III: Irwin-Dorsey.
- Lawrance P.R. y Lorsch J.W. 1967. Differentiation and integration incomplex organizations. *Administrative Science Quarterly*, June, 12, 1-47.
- Lawrance, P.R. y Lorsch, J.W. 1967. *Organization and enviroment: Managin differentiation and integration*. Cambridge: Graduate School of Business Administration. Harvard University Press.

- Lawson, E.D. 1964. Reinforced and nonreinforced four-man communications nets. *Psychological Reports*, 14, 287-296.
- Lazarus, R.S. 1981. The stress and coping paradigm. En C. Eisdoffer, D. Cohen, A. Kleinman y M. Maxim. (Eds.). *Models for Clinical Psychopathology*. Nueva York: Spectrum.
- Lazarus, R.S., Launier, R. 1978. Stress-related transactions between person and environment. En L.A. Pervin y M. Lewis (Eds.) *Perspectives in International Psychology*. Nueva York: Plenum.
- Leavitt, H.J. y Whisler, T.L. 1956. Management in the 1980's. *Harvard Business Review*, XXXVI, 6, 41-48.
- Lefcourt, H. M. 1976. *Locus of control: Current trends in theory and research*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Lent, R.W.; Brown, S.D. y Larkin, K.C. 1986. Self-efficacy in the prediction of academic performance and perceived career options. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 265-269.
- Lent, R.W.; Brown, S.D., y Larkin, K.C. 1984. Relation of self-efficacy academic achievement and persistence. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 356-363.
- Levy, S. 1990. Values and Deeds. *Applied Psychology: An International Review*, 39, 4, 279-400.
- Lewin, K. 1948. *Resolving social conflicts*. New York: Harper and Bross.
- Lewin, K. 1969. *Dinámica de la personalidad*. Madrid: Morata.
- Lewis, S.A. y Pruitt, D.G. 1971. *Orientation, aspiration level and communication freedom in integrative bargaining*. Proceeding of the 79th Annual Convention of the American Psychological Association, 6, 221-222.
- Likert, R. 1967. *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Likert, R. y Likert, J.G. 1976. *New Ways of managing conflict*. New York: McGraw Hill.
- Litterer, J.A. 1977. El conflicto en la organización. En W.P. Sexton (ED). *Teorías de la organización*. Mexico: Trillas.
- Locke, E.A. y Schweiger, D.M. 1979. Participation in decision making: One more look. En B.M. Staw (Ed). *Research in organizational behavior*. Greenwich, C.T.: J.A.I. Press.
- London, M. y Howat, G. 1978. The relationships between employee commitment and conflict resolution behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 13, 1-14.
- MacIver, R.M. 1937. *Society: A textbook of sociology*. New York: Ferrar and Rinehart.
- Mack, R. y Snyder, R.C. 1974. *El análisis del conflicto social*. Buenos Aires: Nueva Unión.
- Mackay, D.M. 1961. The informational analysis of questions and commands. En C. Cherry, (ED). *Information theory: Fourth London Symposium*. London: Rotterworth.
- Maddi, S.R. 1980. *Personality theories: A comparative analysis (4th ed)*. Homewood, IL: The Dorsey Press.
- Maier, N.R. 1975 (1973). *Psicología industrial*. Madrid: Rialp

Maier, N.R., Hoffman, L., Hooven, J. y Read, W.H. 1961. Superior-subordinate communications in management. *American Management Research Studies*, 52.

Maier, N.R., Hoffman, L. y Read, W.H. 1963. Superior subordinate communication: The relative effectiveness of managers who held their subordinate's positions. *Personnel Psychology*, 16, 1-12.

Maller, J.B. 1929. *Cooperation and competition: An experimental study in motivacion*. Ph D. Dissertation, Teachers College, Columbia University. Teacher College contributions to education n° 384. New York: Teachers collage, Bureau of publications.

Maravall, J.M. 1970. *El desarrollo económico y la clase obrera*. Madrid: Ariel.

March, J.G. y Simon, H.A. 1958. *Organizations*. New York: Wiley.

March, J.G. y Simon, H.A. 1961. *Teorias de la organización*. Madrid: Ariel.

Margulies, N. y Raia, A.P. 1972. *Organizational development: Values process and technology*. New York: McGraw-Hill.

Margulies, N. y Wallace, J. 1985. *El cambio organizacional: Técnicas y aplicaciones*. Mexico: Trillas.

Martin, A.L. 1981. Una aproximación sociológica de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander. *Reis*, 13, 81, 65-100.

Martínez, C.; Montané, J. 1981. *Estudio comparativo entre los factores básicos de la personalidad de Catell y la escala de autoestima de Coopersmith*. Reunión Internacional de Psicología Científica. Alicante.

Martinez, C.; Montané, J. 1982. *Nivel de autoestima, relaciones intrafamiliares y distorsión de la percepción en un contexto ambivalente*. Comunicación al Congreso de la Sociedad Valenciana de Análisis y Cambio de Conducta. Alicante.

Mastenbroek, W.F. 1987. *Conflict management and organizational development*. New York: John Wiley and Sons.

May, M.A. y Doob, L.W. 1937. *Competition and cooperation*. New York: Social Science Research Council Bulletin.

Mayntz, R. 1972. *Sociología de la organización*. Madrid: Alianza Editorial.

Mayo, E. 1928. Maladjustment of the industrial worker. En O.S. Beyer et al. *The wertheimer lectures on industrial relations*. Cambridge: Mas Harvard University Press.

Mayo, E. 1930. The Hawthorne experiment. *The Human Factor*, 6.

Mayo, E. 1932. *Human problems of an industrial civilization*. Boston: Harvard School of Business.

Mayo, E. y Lombard, F.F. 1944. *Theamwork labour turnover in the aircraft industry of southern California*. Cambridge, M.A.: Harvard University Graduate School of Business Administration.

Mc David, J.W.; Harari, H. 1979. *Psicología y conducta social*. Limusa. México.

Mc Gregor, D. 1960. *The human side of enteroprise*. New York: McGraw-Hill.

- Mc Gregor, D. 1967. *The professional manager*. New York: McGraw-Hill.
- Mc Intyre, K.O ; Lich tenstein, y Mermelstein, R. J. 1983. Self-efficacy and relapse in smoking cessation: A replication and extension. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51, 632-633.
- Mc Laughlin, M.L. 1986. *Communication yearbook 9*. Beverly Hills: Sage.
- Mc Laughlin, M.L. 1987. *Communication yearbook 10*. Newbury Parck: Sage.
- Mc Neil, E.B. 1975. *La naturaleza del conflicto humano*. Mexico: Fondo de cultura económica.
- Mc Phee, R.D. y Tomkins, P.K. (Eds). 1985. *Organizational communication: Traditional themes and new directions*. Beverly Hills: Sage.
- Mead, G.H. 1934. *Mind, self and society*. Chicago: University Chicago Press.
- Meeker, R.J. and Shure, G.H. 1969. Pacifist bergaining tactics: Some "outsider" influences. *Journal of Conflict Resolution*, 13, 487-493.
- Megginson, L.L. y Gullett, C.R. 1970. A predictive model of union-management conflict. *Personnel Journal*, June, 49, 495-503.
- Meglino, B.M!; Ravlin, E.C. y Adkins, C.L. 1991. Value congruence and satisfaction with a leader: An examination of the role of interaction. *Human Relations*, 44, 5, 481-495.
- Meglino, B.M., Ravlin, E.C. y Adkins, C.L. 1989. A Work values approach to corporate culture: Afield of the value congruence process and its relationship to individual oputcomes. *Journal of Applied Psychology*, 74, 424-432.
- Melia Navarro, J.L. 1987. *El conflicto y la ambigüedad de rol en organizaciones laborales: Un estudio de variables moduladoras*. Tesis dosctoral dirigida por J.M. Peiró. Valencia.
- Mellinger, G.D. 1956. Interpersonal trust as a factor in communication. *Journal of Abnormal Social Psychology*, 52, 304-309.
- Merton, R.K. 1957. *Social theory and social structure*. Glencoe III: The Free Press.
- Meyers, R.A. 1989. Persuasive arguments theory. A test of assumptions. *Human Communication Research*, 15,3,357-381.
- Miller, J.G. 1978. *Living systems*. New York: McGraw- Hill.
- Miller, M.J., Brehemer, B. y Hammond, K.R. 1970. Communication and conflict resolution: A cross-national comparison. *Journal of Psychology*, 5, 75-87.
- Miller, S. M. 1979. Controllability and human stresss: Method, evidence and Theoric. *Behaviour research and therapy*, 17, 287-304.
- Miller, S. M. 1980. Why having control reduces stress: If I can stop the rollercoaster I don't want to get off. En J. Garber y M. E. P. Seligman (Eds.), *Human helplessness: Theory and research..* Nueva York: Academic Press.
- Miller, S.M. 1981. predictability and human stresss: Towards a calification of evidence and theory. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. Nueva York: Academic Press.

- Miller, V.D. 1984. *Ideology, communication and the life cycle of organizations*. Paper presented at the Annual Convention of the Speech Communication Association. Chicago.
- Mintzberg, H.1983. *La naturaleza del trabajo directivo*. Barcelona: Ariel.
- Mirvis, P. y Marks, M.L. 1986. Merger syndrome: management by crisis. *Mergers and Acquisition*, 21, 1, 50-55.
- Morris, L.W., y Liebert, R. M. 1970. Relationship of cognitive and emotional components of test anxiety to physiological arousal and academic performance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35, 332-337.
- Morse, J.J. y Lorsch, J.W. 1970. Beyond theory Y. *Business Review*, 48, 3, 61-68.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. y Porter, L.W. 1979. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-227.
- Muchinsky, P.M. 1977. Organizational Communication: Relationship to organizational climate and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 20, 592-607.
- Mueller, C. Y Donnerstein, E. 1977. The effects of humor-induced arousal upon aggressive behavior. *Journal of Research in Personality*, 11, 73-82.
- Mumby, D.K. 1988. *Communication and power in organizations: Discourse ideology and domination*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Musitu, G. y Gracia, E. 1988. *Comunicación y conflicto en las organizaciones: una perspectiva sistémica*. Escuela de Verano del País Vasco.
- Musitu, G., Berjano, E., Gracia, E., Garcia, F., Martinez, J. y Estarellesd, R. 1987. *Psicología de la comunicación*. Valencia: Nau Llibres.
- Musser, S.J. 1982. A model for predicting the choice of conflict management strategies by subordinates in high stakes conflict. *Organizational Behavior and Human Performance*, 29, 257-269.
- Napier, N.K.; Simmons, G. y Stratton, K. 1989. Communication during a merge: experience of two banks. *Human Resource Planning*, 12, 2, 105-122.
- Newell, K. M. 1978. Some issues on action plans. En G. E. Stelmach (Ed.), *Information processing in motor control and learning*. Nueva York: Academic Press.
- Nicholls, J. G, y Miller, A. T. 1984. Development and its discontents: The differentiation of the concept of ability. En J. G Nicholls (Eds.), *Advances in motivation and achievement. The development of achievement motivation*. Greenwich, CT: JAI Press.
- O'Leary. 1985. Self-efficacy and health. *Behavior Research and Therapy*, 23, 437-451.
- O'Reilly C.A. y Roberts K.H. 1974. Information filtrations in organizations: Three experiments. *Organization Behavior and Human Performance*, 11, 253-265.
- O'Reilly, C.A. y Pondy, L.R. 1979. Organizational communication. En S. Kerr (Ed). *Organizational behavior*. Columbus: O.H. Grid.
- Oberschall, A. 1978. Theories of social conflict. *Annual Review of Sociology*, 4, 291-315.

- Oeser, O.A. y Harary, F. 1962. A mathematical model for structural role theory I. *Human Relations*, 15, 89-109.
- Pacanowsky, M. 1988. Communication in the empowering organization. En J. L. Anderson. *Communication Yearbook 11*. Newbury Parck: Sage.
- Parsons, T. 1960. *Structure and process in modern societies*. Glencoe III: Free Press.
- Pearlin, L.L. 1983. Role strains and personal stress. En H.B. Kaplan. *Psychological stress: Trends in theory and research*. New York: Academic Press.
- Peiró, J.M. 1984. *Psicología de la organización*. Madrid: UNED (2 volúmenes).
- Peiró, J.M. 1985. Psicología organizacional cognitiva: Nuevas aproximaciones al estudio de la conducta organizacional. En Mayor (ED). *Actividad humana y procesos cognitivos*. Madrid: Alhambra.
- Penman, P. 1980. *Communication processes and relationships*. London: Academic Press.
- Perlmutter, L. C, y Monty, R.A. 1979. *Choice and perceived control*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Perrow, C. A 1967. A framework for the comparative analysis of organizations. *American Sociological Review*, 32,194-208.
- Pertter, L.W. y Sieguel, J. 1965. Relationships of tall and flat organization structures to the satisfaction of foreign managers. *Personel Psychology*, 18, 379-392.
- Peters, T.J. 1980. Management systems: The language of organizational character and competence. *Organizational Dynamics*, 9, 1, 2-26.
- Petty, R.E. y Cacioppo, J.T. 1981. *Attitudes y persuasion: Classic and contemporary approaches*. Dubuque I.A.: C. Brown.
- Phillips, E. y Cheston, R. 1979. Conflict resolution: What works?. *Management Review*, 21, 4, 76-83.
- Phillips, S., y Levine, M. 1975. Probing for hypotheses with adults and children: Blank trials and introtacs. *Journal of Experimental Psychology: General*, 104, 327-354.
- Pigors, P. 1949. *Effective communication in industry*. New York: National Association of Manufactures.
- Pilisuk, M. y Rapoport, A. 1964. Stepwise disarmament and sudden destruction in a two-person game: A research tool. *Journal of Conflict Resolution*, 8, 36-49.
- Pincus, S.D. 1986. Communication satisfaction, job satisfaction and job performance. *Human Communication Research*, 12, 395-419.
- Pincus, S.D. 1989. Organizational communication and job satisfaction.: A metaresearch perspective. En B. Dervin y M.J. Voig (Eds). *Progress in communication sciences*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Plon, L.R. 1974. On the meaning of the notion of conflict and its study in social psychology. *European Journal of Social Psychology*, 4, 389-436.
- Plunkkett, E.A. 1982. *A study of the relationship between superior-subordinate communication and job satisfaction*. Doctoral dissertation. Georgia State University.

- Pondy, L.R. 1967. Organizational conflict: Concepts and models. *Administration Science Quarterly*, 12, 296-320.
- Pondy, L.R. y Mitroff, I.I. 1979. Beyond open systems models of organizations. En B. Staw (Ed). *Research in Organizational Behavior*. Greenwich Conn. : Jai Press.
- Porter, L.W. 1974. Communication: Structure and process. En H.L. Fromkin y J.J. Sherwood (Eds). *Integrating the organization*. New York: The Free Press.
- Porter, L.W. 1975. *Behavior in organizations*. New York: MC Graw Hill.
- Porter, L.W. Lawler, E.E. y Hackman, J.R. 1975. *Behavior in organizations*. New York: McGraw Hill Book Co.
- Porter, L.W. y Lawler, E.E. 1964. The effects of "tall" versus "flat" organizations. Structures on managerial job satisfaction. *Personel Psychology*, 17, 135-148.
- Porter, L.W. y Robert, K.H. 1974. Communication in organizations. En M.D. Dunette (Ed). *Handbook of industrial organizational psychology*. Chicago: Rang McNally.
- Porter, L.W. y Roberts, K.H. 1976. Organizational communication. En M. Dunnette (Ed). *Handbook of industrial organizational psychology*. Chicago: Rand McNally
- Porter, L.W. y Siegue, J. 1965. Relationships of tall and ft organizations structures to the satisfactions of foreign mnagers. *Personnel Psychology*, 18, 379-392.
- Pruitt, D.G. 1981. *Negotiation behavior*. New York: Academic.
- Pruitt, D.G. y Rubin, J.Z. 1986. *Social conflict: Escalation, stalemate and settlement*. New York: Random House.
- Putnam, L.L. 1982. Conflict in group decision-making. En Randy J. Hirokawa y Marshall Scott Poole. (Eds). *Communication and group decision-making*. Beverly Hills: Sage.
- Putnam, L.L. 1987. Conflict and negotiation. En F.M. Jablin, L.L. Putnam, K.H. Roberts y L.W. Porter (Eds). *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective*. Newbury Parck: Sage.
- Putnam, L.L. y Jones, T.S. 1982a. Reciprocity in negotiations: An annalysis of bargaining interaction. *Communication Monographs*, 49, 171-191.
- Putnam, L.L. y Jones, T.S. 1982b. The role of communication in bergaining. *Human communication Research*, 8, 262-280.
- Putnam, L.L. y Pacanowsky, M.E. 1983. *Communication and organizations. An interpretative approach*, (4 Edic). California: Sage Publications.
- Putnam, L.L. y Poole M.S. 1988. Conflict and negotiation. En F.M. Jablin, L.L. Putnam, K.H. Roberts y L.W. Porter (Eds). *Handbook of organizational communication*. Newbury Parck: Sage.
- Putnam, L.L. y Wilson, C.E. 1982. Communicative strategies in organizational conflicts. Reliability and Validity of a Measurement Scale. En M. Burgoon (Ed). *Communication Yearbook 6*. Newbury Park, C.A.: Sage.
- Putti, J.M.; Aryee, S.; Phua, J. 1990. Communication relationship satisfaction and organizational commitmen. *Group organizational studies*, 15, 1-52.

- Radlow, R. y Weidner, M.F. 1966. Unenforced commitment in "cooperative" and "noncooperative sum games. *Journal of Conflict Resolution*, 10, 497-505.
- Rahim, A. 1979. Managing conflict through effective organization design: An experimental study with the maps design thecnology. *Psychological Reports*, 41,750-764.
- Rahim, A. 1983. A measure of styles of handing interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26-368-376.
- Rahim, A. 1985. A strategy for managin conflict in complex organizations. *Human Relations*, 38, 1-89.
- Rahim, A. 1986. *Referent role and styles of handing interpersonal relations*. Cambridge: Mass Harvard University Press.
- Rahim, A. y Bonoma, T.V. 1979. Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44, 1323-1344.
- Rapoport, A. 1960. *Fights, Games and debates*. Ann Arbon: University of Michigan Press.
- Raven, B.H. y Kruglanski, A.W. 1970 Conflict and power. In P. Swingle (Ed). *The estructure of conflict*. New York: Academic Press.
- Ray, E.B. 1987. Supportive relationships and occupational stress in the workplace. En T. L. Albrechts. *Communicating social support*. Newbury Parck: Sage.
- Read, W. 1962. Upward communication in industrials hierarquies. *Human Relations*, 15, 3-16.
- Redding, W.C. 1972. *Communication within the organization: An interpretative review of theory and research*. New York: Industrial Communication Council.
- Redfield, C. 1953. *Communication in management: A guide to administrative communication*. Chicago: University of Chicago Press.
- Rehmus, C. 1965. The mediation of industrial conflict: A note of the literature. *Journal of Conflict Resolution*, March, 9, 118-126.
- Reichers, A.E. 1986. Conflict and organizational commitments. *Journal of Applied Psychology*, 71, 3, 508-514.
- Reis, H.T. y Jackson, L.A. 1981. Sex dofferences in reward allocation: Subjects, partners and tasks. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 465-478.
- Renwinck, P.A. 1975. Perception and management of superior-subordinate conflict. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 444-456
- Rice, A.K. 1963. *The enterprise and its enviroment*. London: Tavistok.
- Richetto, G.M. 1977. Organizational communication theory and research: An overview. En. A. anderson (Ed). *Communication yearbook 1*. Newbury Parkc, C.A.: Sage.
- Richmond, V.P., Wagner, J.P. y McCroskey, J.C. 1983. The impact of perceptions of leadership style, use of power, and conflict management style on organizational outcomes. *Communication Quarterly*, 31, 27-36.

- Riggs, C.J. 1983. Dimensions of organizational conflict: A functional analysis of communication tactics. J.A. Anderson (Ed). *Communication Yearbook 7*. Newbury Park C.A.: Sage.
- Robbins, S.P. 1974. *Managing organizational conflict: A non-traditional approach*. Englewood cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. 1979. "Conflict Management" and "Conflict Resolution" are not synonymous terms. En J.F. Veiga y J.N. Yanouzas (Eds). *The dynamics of organizational theory*. St Paul, Mn: West.
- Roberts, K.H. y O'Reilly, C.A. 1974. Failures in upward communication: Three possible culprits. *Academy of Management Journal*, 17, 205-215.
- Robson, M. 1982. *Quality circles: A practical guide*. England: Gower, 1982.
- Rodin, J. 1976. Density, perceived choice, and response to controllable and uncontrollable outcomes. *Journal Exp. Soc. Psycho.* 12,564-578
- Roethlisberger, F.J. y Dickson, W.J. 1950. *Management and the worker*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Rogers, C.R. y Roethlisberger, F.J. 1952. Barriers and gateways to communication. *Harvard Business Review*, July-August, 30,46-52.
- Roloff M.E. 1987. Communication and conflict. En C.R. Berger y S.H.Chafee. *Handbook of communication science*. Newbury Park: Sage.
- Roloff, M.E. 1981. *Interpersonal communication: The social exchange approach*. Newbury Park: Sage.
- Ronken, H. y Lawrence, P. 1952. *Administering changes: A case study of human relations in a factory*. Boston: Harvard University, Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Rose, M. 1962. *Human behavior and social processes: An interactionist approach*. London: Routledge and Kegan-Paul.
- Ross, R. y Dewine, S. 1982. *Interpersonal conflict: Measurement validation*. Paper presented at the Annual Meeting of the Speech Communication Association. Washington D.C.
- Rotter, J.B ; Chance, J.E, y Phares, E.J. 1972. *Applications of a social learning theory of personality*. Nueva York: Holt, Rinehart y Winston.
- Rotter, J.B. 1986. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological monographs*, 80.
- Rubin, J.Z. 1980. Experimental research on third-party intervention in conflict: Toward some generalizations. *Psychological Bulletin*, 87, 379-391.
- Rubin, J.Z. 1983. The use of third parties in organizations: A critical response. En M.H. Bazerman y R.J. Lewicki (eds). *Negotiating in organizations*. Beverly Hills: Sage.
- Ruble, T.L. y Cosier, R.A. 1982. A laboratory study of five conflict handling modes. En G.B.S. Bomer y R.B. Peterson (Eds). *Conflict management and industrial relations*. Boston: Kluwer-Nijhoff.

- Samuels, S.W. (Ed). 1986. *The enviroment of the work place and human values*. New York: A.R.L.
- Sanborn, R.N. 1964. Individual conflict and organizational interaction. En R.L. Kahn y E. Bouldding (Eds). *Power and conflict in organizations*. London: Tavistock Publications.
- Sarason, I. G 1975a. Anxiety and self preoccupation. En I. G. Sarason y D. C. Spielberger (Eds.), *Stress and anxiety* . Washington, DC: Hemisphere.
- Sarason, I. G. 1975b. Test anxiety and the self- disclosing coping model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43,148-153.
- Sarason, I. G. 1978. The test anxitety scale: Concept and research. En C. D. Spielberger y I.G. Sarason (Eds.), *Stress and Anxiety*. Washington, DC: Hemisphere.
- Scheflen, A.E. 1975. Models and epistemologies in the study of interaction. En A.E. Scheflen. *Organization of Behavior in Face-to-Face interaction*. Houton: The Haque.
- Schein, E.H. 1978 (1972). *Psicología de la organización*. Madrid: Prentice Hall.
- Schein, E.H.; Rubin, J.M. McIntyre (Eds). *Psicología de las organizaciones: Problemas contemporaneos*. Madrid: Ed. del Castillo.
- Schimidt, W.M. y Kochan, T.A. 1972. Conflict: Toward conceptual clarity. *Admind. Science Quarterly*, 3, 359-370.
- Schmidt, W.H. y Tannenbaum, R. 1960. The management of differences. *Harward Business Review*, November-December, 38, 107-115.
- Schrodinger, F. 1968. Order, disorder and entropy. En F. Achrodinger. *Modern Systems Research for the Behavioral Scientist*. Chicago: Aldine Publishing.
- Schuler, A. Blank, L.F. 1976. Relationship among types of communication, organizational levels, and employee satisfaction and performance. *Transations on Engeniering Management*, 23, 3, 12-129.
- Schunk, D.H 1984. Self-efficacy perspective on achievement behavior. *Educational Psychologist*, 19, 48-59.
- Schweiger, D.M. y Denisi, A.S. 1990. Communication wiht employees following a merger: a longitudinal field experiment. *The Academy of Management*, 3, 1, 110-135.
- Scott, W. 1965. *The management of conflict*. Homewood IL: Irwin.
- Scott, W.G. y Mitchell, T.R. 1976. *Organization theory: A structural and behavioral analysis*. Homewood, III: Richard Irwin and Dorsey Press,.
- Sexton, R. y Staudt, V. 1959. Business communication: A survery of the literature. *Journal of Social Psychology*, 50, 101-118.
- Shannon, C.F. y Weaver, W. 1949. *The mathematical theory of communication*. Illinois: University of Illinois Press Urbana.
- Shavelson, R; Hubner, J.;Stanton, G. 1976. Self-concept: Validation of construct interpretation. *Review of Educational Research*, 46, 407-441.
- Shaw, M.E. 1964. Communication net works. En L. Berkowitz (Ed). *Advances in experimental social pschology*. New York: Academic Press.

- Sheppard, B.H. 1984. Third party conflict intervention: A procedural framework. En S. Cumming. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Connecticut: Jai Press.
- Sherer, M.Maddux, J.E., Mercandante, B. Prentice-Dum, S. Jacobson, B. Rogers, R.W. 1982 the self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671.
- Sherif, M. 1958. Superordinate goals in the reduction of intergroup conflict. *American Journal of Sociology*, LXIII,349-356.
- Sherif, M. 1966. *Group conflict and cooperation: Their social psychology*. London: Rontledge and Kegan Paul.
- Silverman, D. 1971. *The theory of organizations*. New York: Basic Books.
- Simmel, G. 1904 The sociology of conflict. *American Journal of Sociology*, 9, 490-525.
- Simmel, G. 1955. *Conflict and the web of group alliations*. Glencoe Ill: Free Press.
- Simon, H. A.1945. *Administrative behavior*. New York: Macmillan.
- Simon, H.A. 1957. *Administrative behavior. A study of decision-making processes in administrative organizations(2Md Ed)*. New York: Mac Millan.
- Simon, H.A. 1957. *Models of man*. New York: McMillan.
- Simon, H.A.1971. *El comportamiento administrativo: Estudio de los procesos de decisión en la organización administrativa*. Madrid: Ariel.
- Simpson, R. 1959. Vertical and horizontal communication in formal organizations. *Administrative Science Quarterly*, 4, 118-196.
- Slobin, D., Miller, S. y Porter, L.W. 1968. Form of address and social erelations in a business organization. *Journal of personality and Social Psychology*, 8, 289-293.
- Smeltzer, L.R. 1989. Comparison of managerial communication patterns in small, entrepreneurial organizations and large, mature organizations. *Group organization studies*, 1,2,198-215.
- Smith, C. y Brown, M. 1964. Communication Structure and Control structure in a voluntary asociation. *Sociometry*, 27, 449-468.
- Smith, W.P. 1987. Conflict and negotiation: trends and emerging issues. *Journal of Applied Social Psychology*, 7, 17, 641-677.
- Sniezek, J.A.; May, D.R. 1990. Conflict of interserts and commitment in groups. *Journal of Applied Social Psychology*, 20, 2, 1150-1165.
- Snyder, R.A. y Morris, J.H. 1984. Organizational communication and performance. *Journal of Applied Psychology*, 3, 69, 461-465.
- Sommer, R. 1969. *Personal space: The behavioral basis of design*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Spielberger, C.D., De Nike, L. D. 1966. Descriptive behaviorism versus cognitive theory in verbal operant conditioning. *Psychological Review*, 73, 306-326.

- Stagner, R. 1962. Personality variables in union management relations. *Journal of applied psychology*, 46, 350-357.
- Stanton, N. 1989. *Las técnicas de la comunicación en la empresa*. España: Deuston, S.A.
- Stohl, C. Quality circles and changing patterns of communication. En M.L. McLaughlin. *Communication Yearbook 10*. Newbury Parck: Sage.
- Strack, F.; Argyle, M. y Schwarz, N. 1991. *Subjetive well-being. An interpretative perspective*. Pergamon press
- Strauss, G.A. 1962. Tactics of lateral relationships: The puurchasing agent. *Administrative Sciece Quarterly*, 7, 161-186.
- Stroebe, W., Ruslanski, A.W., Bar-Tall, D. y Hewstone, M. 1988. *The social psichology of intergroup confict: Theory, research and applications*. New York: Springer-Verlag.
- Stryker, S. y Macke, A.S. 1978. Status inconsistency and role conflict. *Annual Review of Sociology*, 4, 57-90.
- Suls, J., y Mullen, B. (1982). From the creadle to the grave: comparison and sef-evaluation across the life-span. En J. Suls (Ed.), *Psychological perspectives on the self*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Suls, J.M y Miller R. L. (1977). *Social comparison processes: Theoretical and empirical perspectives*. Washington, DC: Hemisphere.
- Sutton, H. y Porter, L.W. 1968. A study of the grapevine in a governmental organization. *Personnel Psychology*, 21, 223-230.
- Tajfel, H. (Ed). 1978. *Differentiation between social groups: studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press.
- Tarde, G. 1899. *Social Laws*. New York: McMillan.
- Taylor, F. 1911. *Scientific management*. New York: Harper and Row.
- Tenenbaum, A. 1970. *Duadic communications in industry*. Unpublished doctoral disertation, University od California: Berkeley.
- Tharenou, P. 1979. Employee self-steem: A review of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 15,316-36.
- Thayer, L. (Ed). 1985. *Organization communication: Emerging perspectives*. Vol I y II. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Thayer, L. 1975. *Comunicación y sistemas de comunicación*. Barcelona: Peninsular.
- Thibaut, J.W. y Walker, L. 1975. *Procedural justice: A psychological analysis*. New York: Wiley.
- Thomas, K. 1982. Manager and mediator: A comparison of thirdparty roles based upon conflict management goals. En G.B.J. Bomers y R.B. Peterson (Eds). *Conflict management and industrial relations*. Boston: Kluwer, Nijhoff Publications.
- Thomas, K. y Schmidt, W.H. 1976. A survey of managerial interest with respect to conflict. *Academy of Management Journal*, 19, 315-318.

- Thomas, K.W. 1971. *Conflict-Handling modes in interdepartmental relations*. Unpublished doctoral thesis, Purdue University, Lafayette.
- Thomas, K.W. 1976. Conflict and conflict management. En M. Dunnette (Ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Thomas, K.W. 1976. Conflict and conflict management. En M. Dunnette (Ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Thomas, K.W. y Kilman, R.H. 1974. *Thomas-Kilman conflict. MODE instrument*. New York: XICOM, Tuxedo.
- Thomas, K.W. y Porndy, L.R. 1977. Toward and "intent" model of conflict management among principal parties. *Human Relations*, 30, 1089-1102.
- Thomas, K.W. y Walton, R.E. 1971. *Conflict handling behavior in interdepartmental relations*. Research Paper nº 38 Division of research, Graduate School of Business Administration, UCLA.
- Thomas, K.W., Walton, R.E. y Dutton, J.M. Determinants of interdepartmental conflict. En M. Tuite, R.E. Walton y M. Radnor (Eds). *Intraorganizational decision making*. Chicago: Aldine.
- Thompson, J. 1967. *Organizations in action*. New York: McGraw-Hill.
- Thompson, V.A. 1965 Bureacracy and inovation. *Administrative Science Quarterly*, 10, 1-20
- Tolman, E. C. (1951). *Collected papers in Psychology*. Reprinted as *Behavior And Psychological man*. Berkeley: University of California Press.
- Tolman, E. C. (1932). *Purpositive behavior in animals and men*. Nueva York: Centaury.
- Touranine, A. 1973. *Production de la societ e*. Paris: Sevil.
- Touzard, H. 1981. *La mediación y la resolución de conflictos*. Barcelona: Herder.
- Triadis, H. 1959. Cognitive similarity and interpersonal communications in industry. *Journal of Applied Psychology*, 43, 321-326.
- Triandis, H. 1960. Some determinants of interpersonal communications. *Human Relations*, 13, 279-283.
- Tversky, A. y Kahneman, D. 1981. The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211, 453-458.
- Van de Vliert, E. 1981. Athree-steep theory of role conflict resolution. *Journal of social psychology*, 113, 77-83.
- Van de Vliert, E. 1984. Conflict: Prevention and escalation. En P.J.D. Drenth; H. Thierry; P.J., Willems, y C.J., DeWolff. (Eds). *Handbook of work and organizational psychology*. New York: John Wiley.
- Villamarin, F. 1987. *Verificación de la teoría de la auto-eficacia de Bandura mediante técnicas de biorretroalimentación*. Tesis Doctoral editada en microfichas. Bellaterra, Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

- Villamarin, F. 1990a. Las expectativas como variables predictoras en los procesos de adaptación. Comunicación presentada en el III Congreso Nacional de Psicología Social. Santiago de Compostela, España.
- Villamarin, F. 1990b. Vertientes sociales de la autoeficacia. Comunicación presentada en el III Congreso Nacional de Psicología Social. Santiago de Compostela, España.
- Vinokur, A. y Burnstein, E. 1974. Effects of partially shared persuasive arguments on group induced shifts: A group problem-solving approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29,305-315.
- Von Bertalanffy, L. 1968. *General systems theory*. Harmondsworth: Penguin.
- Voos, H. 1967. *Organizational communication: A bibliography*. New Brunswick, N.J.: Rutgers University Press.
- Walker, K. 1979. Psychology and industrial relations: A general perspective. En C. Stephenson and C. Brotherton (Eds). *Industrial relations: A social psychological approach*. Chichester: Wiley.
- Wallston, B.S., Wallston, K. A. Kaplan, G.D., Maides, S.A. 1976. Development and validation of the health locus of control scale. *J. Consult. Clin. Psychol.* 44, 580-585.
- Walton, R.E. 1988. *Conciliación de conflictos*. Mexico: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Walton, R.E. 1969. *Interpersonal peacemaking: confrontation and third party consultation*. Reading, Massachusetts: Addison Wesley.
- Walton, R.E. y Dutton, J.M. 1969. The management of interdepartmental conflict a model and review. *Administrative Science Quarterly*, 14, 73-84.
- Walton, R.E., Dutton, J.M. y Cofferty, T.P. 1969. Organizational context and interdepartmental conflict. *Administrative Science Quarterly*, 14, 522-542.
- Watson, D. 1965. Effects of certain social power structures on communication in task-oriented groups. *Sociometry*, 28, 322-336.
- Watson, D. y Bromberg, B. 1965. Power, communication and position satisfaction in task-oriented groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2, 859-864.
- Watzlawick, P., Beavin J.H. y Jackson, D.A. 1968. *Pragmatics of human communication*. London: Faber y Faber.
- Webber, R.A. 1970. Perceptions of interaction between superiors and subordinates. *Human Relations*, 23, 235-248.
- Weber, M. 1947. *The theory of social and economic organizations*. Henderson and Parson, England: Oxford University Press.
- Wegner, D.M. y Vallacher, R.R. 1977. *Implicit psychology: An introduction to social cognition*. New York: Oxford University Press.
- Weick, K.E. 1969. *The social psychology of organizing* (2ª ed 1979). Reading Mass: Addison Wesley.
- Weick, K.E. 1983. Organizational communications: Toward a research agenda. En L.L. Putnam y M.E. Pacanowsky (Eds). *Communications and organizations: An interpretative approach*. Beverly Hills, C.A.: Sage.

- Weinberg, R.S., Yuckelson, D., y Jackson, A. 1980. Effect of public and private efficacy expectations on competitive performance. *Journal of Sport Psychology*, 2, 340-349.
- Weinberg, R.S., Gould, D., y Jackson, A. 1979. Expectations and performance: An empirical test of Bandura's self-efficacy theory. *Journal of sport Psychology*, 1, 320-331.
- Weiner, B. 1979. A Theory of motivation for some classroom experiences. *Journal of Educational Psychology*, 71, 3-25.
- Weinstein, E.A. 1969. The development of interpersonal competence. En D.A. Goslin (Ed). *Handbook of socialization theory and research*. Chicago: Rand McNally.
- Weiss, D.J. 1976. Multivariate procedures. En M.E. Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago Rand McNally.
- Whisler, T.H. 1970. Information technology and organizational change. California: Books Cole.
- White, H. 1961. Management conflict and sociometric structure. *American Journal of Sociology*, 67, 185-199.
- White, T.H. 1961. *The making of the president 1960*. Atheneum.
- Whyre, W.F. 1955. *Money and motivation*. New York: Harper y Brothers.
- Whyte, W.H. 1951. Small groups and large organizations. En J.H. Rohrer y M. Sheriff (Eds). *Social psychology at the cross roads*. New York: Harper and Row.
- Wickesberg, A.K. 1968. Communication net-works in the business organization structure. *Academy of Management Journal*, 11, 53-262.
- Wilden, A. 1972. *System and structure: Essays in communication and exchange*. London: Tavistock.
- Wilensky, H.L. 1967. *Organizational Intelligence*. New York: Basic Books.
- Williams, R.J. 1947. *The reduction of intergroup tensions*. New York: Social Science Research Council.
- Williams, S.L., Dooseman, G., Kleifield, E. (1984). Comparative power of guided mastery and exposure treatments for intractable phobias. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52, 505-518.
- Wilson, T.D. y Nisbett, R.E. 1978. The accuracy of verbal reports about the effects of stimuli on evaluations and behavior-social. *Social Psychology*, 41, 118-131.
- Wine, J. (1971). Test anxiety and direction of attention. *Psychological Bulletin*, 76, 92-104.
- Woodward, J. 1965. *Industrial organization: Theory and practice*. London: Oxford University Press.
- Worchel, S. 1979. Co-operation and the reduction of intergroup conflict: some determining factors. En M.G. Austin y S. Worchel (Eds). *The social psychology of intergroup relations*. Monterey, California : Brooks/cole.

Wortman, CB; Panciera, L; Shusterman, L. y Hibscher, J. (1976). Attributions of causality and reactions to uncontrollable outcomes. *Journal of experimental Social Psychology*, 12, 301-316.

Wright, Q. 1951. The nature of conflict. *Western Political Quarterly*, 14, 2, 193-209.

Wurf, E.; Markus, H. (1983). *Cognitive consequences of the negative self*. Annual Meeting of the American Psychological Association. Anaheim, Ca.

Yarrow, L.J., Rubenstein, J. L. y Pedersen, F. A. (1975). *Infant and environment: Early cognitive and motivational development*. Nueva York: Halsted.

Yates, J. 1985. From hand copy to xeros copy: The effects of duplicating technology on organizational communicating in american firms in the 19 th. and 20 th centuries. En L. Thayer (Ed). *Organizational communication: Emerging perspectives*. Vol II. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

Zajonic, R. y Wolfe, D. 1966. Cognitive consequence of person's position in a formal organization. *Human Relations*, 19, 139-150.

Zald, M. 1962. Organizational control structures in five correctional institutions. *American Journal of Sociology*, 68, 335-345.

Zelco, H.P. 1956. How effective are your company communications?. *Advanced Management*, 19, 12-17.

Zelco, H.P. y O'Brien, H. 1957. *Management-employee communication in action*. Cleveland: Howard Allen.

ANEXOS.

1. INSTRUMENTO.

INTRODUCCION

Le presentamos a continuación unos cuestionarios en los cuales le pedimos su opinión acerca de una serie de situaciones que se han producido o se pueden producir en su empresa o en la relación con los otros miembros que componen la organización en la que Vd trabaja.

El objetivo primordial es poder analizar algunas situaciones puntuales en su empresa relacionadas con el nivel de comunicación e información.

Los resultados de estos cuestionarios serán utilizados para una investigación que tiene como objetivo el mejorar la calidad de vida en las empresas así como el rendimiento de las mismas.

Es importante que Vd recuerde a la hora de contestar los cuestionarios, que la existencia de relaciones conflictivas dentro de los miembros de un mismo departamento o la existencia de problemas entre los distintos departamentos de su empresa no tiene necesariamente que ser algo preocupante que deba eliminarse o algo embarazoso que deba de ocultarse, si no que es un fenómeno normal e incluso deseable que se produce en todos los grupos humanos y que no siempre tiene resultados contraproducentes sino que algunos de esos resultados son incluso deseables.

Por ello, le rogamos la máxima sinceridad a la hora de responder a nuestras preguntas ya que nuestro único interés es conocer la situación real de la empresa lo cual nos permitirá sentar las bases para posteriormente ofrecer programas de formación que mejoren la calidad de vida en las empresas.

Estamos a su disposición para contestar cualquier pregunta que Vd tuviera o para proporcionarle más información sobre el trabajo que estamos realizando.

Le agradecemos sinceramente su colaboración y confiamos que en un futuro no muy lejano sus esfuerzos y los nuestros den como fruto unas empresas mejores, más competitivas y donde sea mucho más agradable trabajar.

DATOS DE LA EMPRESA:

(A rellenar por el gerente)

1. NOMBRE DE LA EMPRESA :

2. TAMAÑO DE LA EMPRESA , NUMERO DE TRABAJADORES:

3. DEDICACION DE LA EMPRESA O SECTOR EN EL QUE OPERA :

4. PERTENECE AL SECTOR :

PUBLICO :-----

PRIVADO:-----

MIXTO :-----

5. LA EMPRESA ES DE CAPITAL:

ESPAÑOL :-----

EXTRANJERO:-----

MIXTO :-----

6. ¿TIENE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS O DEPARTAMENTO DE PERSONAL ? SI:----- NO:-----

DATOS PERSONALES:

1. Tiempo que lleva trabajando en la empresa:.....
2. Titulación:.....
3. Edad :.....
4. ¿ Tiene personas trabajando a su cargo? si:..... no:.....
Si su respuesta es negativa continúe con la pregunta siguiente, si su respuesta es afirmativa, por favor indique el numero de personas que tiene trabajando a su cargo:.....
5. Tipo de contrato
Indefinido:..... En formación:..... En prácticas :.....
Temporal:..... Otros (por favor indique cual):.....
6. Su contrato es :
A tiempo parcial :..... Jornada completa :.....
7. Puesto que desempeñaba Ud al entrar en la empresa:.....
8. Puesto que desempeña Ud actualmente:.....
9. Puesto que le gustaría desempeñar dentro de cinco años :.....

10. Ud considera que su preparación (formación y experiencia) para el puesto que desempeña actualmente es :
Superior a la normal:..... La requerida, la adecuada :..... Inferior a la requerida :.....
11. ¿Cree que sería necesario o conveniente para vd realizar cursillos de formación o reciclaje? si:..... no:.....
12. Indique el departamento al que vd pertenece actualmente:
Comercial..... Producción..... Administración..... Recursos humanos.....
Gerencia..... Limpieza o mantenimiento.....
Otros (por favor indique cual):.....
13. Indique por favor el departamento al que a vd le gustaría pertenecer (si pudiera elegir).
Comercial..... Producción..... Administración..... Recursos humanos.....
Gerencia..... Limpieza o mantenimiento.....
Otros (por favor indique cual):.....

C.M.89

Este cuestionario es anónimo y en nada le compromete, en él no existen preguntas correctas o incorrectas. Tan solo queremos conocer su opinión. Le pedimos por ello que lea las preguntas detenidamente antes de contestar, y coloque una equis en el lugar que considere más adecuado.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

1. A continuación encontrará una serie de situaciones en distintos ámbitos de su trabajo. Indíquenos por favor, el grado de satisfacción con cada una de ellas.

	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada
Satisfecho				
1. Con el contenido del trabajo				
2. Con los incentivos				
3. Con las funciones propias del trabajo				
4. Con la responsabilidad que implica el trabajo				
5. Con el salario				
6. Con las condiciones físicas del lugar de trabajo				
7. Con la relación con el superior inmediato				
8. Con la relación con los compañeros				
9. Con la dirección general de la empresa				
10. Con la participación en la empresa				
11. Con la relación con las personas que trabajan a su cargo (conteste aquí solo si tiene personal a su cargo)				

2.-La relación existente entre los distintos departamentos de mi empresa es

	Muy Conflicitiva	Bastante Conflictiva	Poco Conflictiva	Nada
Conflictiva				
La relación es:				

3. Indique, por favor, el nivel de conflictividad que Vd. considera que existe entre Ud. y sus compañeros, su superior y las personas que trabajan a su cargo (si nadie trabaja a su cargo, deje la casilla en blanco) y entre Ud. y los clientes y proveedores (si no trata directamente con ellos deje la casilla en blanco).

MI RELACION CON: Conflictiva	Es Muy Conflictiva	Es Bastante Conflictiva	Es Poco Conflictiva	Es Nada
1. Mis compañeros				
2. Mis Superiores				
3. El personal a mi cargo				
4. Los clientes o Proveedores:				

4. Por favor, indique la frecuencia con la que se producen situaciones problemáticas entre su departamento y los otros departamentos de su empresa.

DEPARTAMENTOS Frecuente	Muy Frecuente	Bastante Frecuente	Poco Frecuente	Nada
1. Comercial				
2. Producción				
3. Gerencia				
4. Recursos humanos				
5. Administración				
6. Mantenimiento ó Limpieza				
6. Otros:				

5. Indique, por favor, las dos relaciones más conflictivas que se dan entre los departamentos de su empresa (aunque no esté involucrado su departamento). Para responder a esta pregunta deberá colocar dos equis, una para cada una de las relaciones más problemáticas.

	Comercial	Producción	Administra	Recur. Hum.	Gerencia	Mant/Imp.
1. Comercial						
2. Producción						
3. Administra						
4. Recur. Hum.						
5. Gerencia						
6. Mant/Imp.						

6. Por favor, Indique la frecuencia con que las siguientes situaciones, que son habituales en los lugares de trabajo, son origen de discusiones o problemas en su empresa.

DEPARTAMENTOS Frecuente	Muy Frecuente	Bastante Frecuente	Poco Frecuente	Nada
1. Temas no relacionados con el trabajo				
2. La forma de realizar el trabajo				
3. El ritmo al que se debe realizar el trabajo				
4. Aspectos relacionados con el nivel de responsabilidad				
5. Las condiciones físicas del trabajo (seguridad higiene)				
6. Por problemas salariales				
7. Por el estilo de dirección de su superior directo				
8. La calidad y/o cantidad de la producción				
9. La rivalidad o competencia entre los miembros de la organización				
10. Las promociones o ascensos				
11. No escuchar las sugerencias o peticiones de los trabajadores				
12. La indisciplina				
13. Distribuciones injustas de privilegios				
14. Temas relacionados con los turnos y horarios				
15. La falta de independencia a la hora de tomar decisiones				
16. La política de personal (contratos, altas, bajas)				
17. No reconocer los objetivos cumplidos				
18. La falta de competencia profesional, de habilidades o de preparación				
19. Por la falta de estabilidad laboral (contratos temporales...)				
20. Los escasez o carencia de programas de incentivos				
21. Aspectos relacionados con la puntualidad				
22. El nivel de participación en la toma de decisiones				
Otras causas:				

7. Por favor marque con una equis la casilla que corresponda a la frecuencia con que se producen situaciones, Informaciones o conversaciones confusas o poco claras, en su empresa, en cada una de las siguientes situaciones :

Quando se habla de: Frecuente	Muy Frecuente	Bastante Frecuente	Poco Frecuente	Nada
1. Temas no relacionados con el trabajo				
2. Decisiones que se toman en su empresa				
3. Discriminaciones que se han cometido en su empresa				
4. Rumores infundados				
5. Promociones o ascensos				
6. La trasmisión de información relacionada con el trabajo				

8. En su empresa las consecuencias de una falta de información o de una información poco precisa son (por favor, indique la frecuencia):

Consecuencias	Casi Siempre	Bastantes Veces	Pocas Veces	Casi Nunca
1. Pérdida de tiempo				
2. Disminución de la producción				
3. Disminución de la calidad del trabajo				
4. Aumento de los problemas y discusiones				
5. Pequeños sabotajes				
6. Insatisfacción laboral (estar descontento con el trabajo)				
7. Aumento de los rumores				
8. Incremento de la insubordinación				
9. Zancadillas				

9. Por favor, Indique la Importancia y eficacia que según Vd tienen cada una de las siguientes formas de resolver los problemas de una empresa

Formas de resolver los problemas	Muy Eficaces	Bastante Eficaces	Poco Eficaces	Nada Eficaces
1.No darles importancia				
2.Aumentar y mejorar la comunicación entre los miembros de la organización				
3.Introducir cambios en los sistemas de producción				
4.Introducir cambios en los turnos u horarios				
5.Fomentar un clima de sinceridad y mutua comprensión				
6.Aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que afecten a su trabajo				
7.Fomentar la movilidad funcional dentro de la empresa				
8.Fomentar en las empresas actividades recreativas (Comidas de departamento...)				
9.Reunir a las personas enfrentadas y darles la oportunidad de discutir sus diferencias				
Otros métodos:				

10. Por favor Indique la frecuencia aproximada con la que las siguientes situaciones son origen de problemas entre algunos departamentos de su empresa.

DEPARTAMENTOS Frecuente	Muy Frecuente	Bastante Frecuente	Poco Frecuente	Nada
1.Tener objetivos contrapuestos				
2.Tener distintas formas de realizar y organizar el trabajo				
3.Problemas relacionados con los plazos de finalización de las tareas.				
4.Deficiente comunicación e información entre los departamentos				
5.No considerar las sugerencias que un departamento hace a otro				
6.Por los privilegios que disfrutan algunos departamentos y no otros				
7.Por la rivalidad entre departamentos				
9.Otros motivos :				

11. En su opinión la deficiente comunicación entre los departamentos de la empresa origina: (Por favor Indique la frecuencia)

La deficiente comunicación origina:	Casi Siempre	Bastantes Veces	Pocas Veces	Casi Nunca
1.Pérdida de tiempo				
2.Disminución del trabajo				
3.Disminución de la calidad de la producción				
4.Falta de coordinación, que produce duplicación de tareas (con la consiguiente pérdida de tiempo y de dinero)				
5.Deficiente cooperación entre departamentos				
6.Incremento del clima conflictivo entre departamentos				
7.Otras consecuencias:				

12. Indique, por favor lo eficaces que Vd considera que serían los siguientes procedimientos para resolver los problemas entre departamentos.

Procedimientos	Muy Eficaz	Bastante Eficaz	Poco Eficaz	Nada Eficaz
1.No darles importancia, no hacer caso				
2.Incrementar la comunicación y la información entre departamentos				
3.Hacer cambios en la coordinación de las actividades				
4.Reunir a algunas personas de los dos departamentos para que arreglen sus diferencias				
5.Cambiar a los directores de los departamentos				
6.Incrementar las actividades extralaborales conjuntas entre los distintos departamentos				
7.Trasladar personal de un departamento a otro				
7.Otras métodos:				

DISCO.89

1. Indique, por favor, cual de los siguientes métodos de Información existen en su empresa. Señale todos los utilizados.

Boletines informativos ----
 Revista de la empresa----
 Correo interno ----
 Tablón de anuncios----
 Buzón de sugerencias----
 Manual de procedimientos internos----
 Memoria anual----
 Reuniones Informativas----
 Otro tipo (por favor indique cual) -----

2. Por favor Indique la calidad de la comunicación con los miembros de su empresa (Si no tiene personal a su cargo, o no trata directamente con los clientes o proveedores, deje esa casilla en blanco)

COMUNICACION	Muy buena	Buena	Regular	Mala
1. Compañeros				
2. Superiores				
3. Personas a mi cargo				
4. Clientes y/o proveedores				

3. La Información laboral diaria, que Ud. recibe en su trabajo procede de: (Indique por favor la frecuencia)

La información proviene de:	Casi Siempre	Bastantes Veces	Pocas Veces	Casi Nunca
1. Compañeros				
2. Superiores				

4. Indique por favor las veces que un superior o compañero le comunican alguna información de interés para el desempeño del trabajo o para el mejor conocimiento del desarrollo de la empresa a lo largo de una semana de trabajo

Frecuencia	1 ó 2 veces por semana	3 ó 4 veces por semana	5 ó 6 veces por semana	más de 6 por semana
1. Compañeros				
2. Superiores				

5. Por favor Indique la cantidad de Información, relacionada con su trabajo o con su empresa, que Vd cree que su superiores o compañeros no le trasmiten y que a Vd le sería de interés.

Cantidad de Información	Ninguna Información	Muy Poca Información	Bastante Información	Toda Información
1. Compañeros				
2. Superiores				



6. En una semana normal de trabajo, cuanta información referente a la actividad laboral, retiene Ud. a sus superiores o compañeros:

Cantidad de Información Información	Ninguna Información	Muy Poca Información	Bastante Información	Toda a
1. Compañeros				
2. Superiores				

7. Indique por favor las veces que Ud. le comunica a un superior o compañero, por iniciativa propia alguna información de interés para el desempeño del trabajo o para el mejor conocimiento del desarrollo de la empresa a lo largo de una semana de trabajo

Frecuencia	1 ó 2 veces por semana	3 ó 4 veces por semana	5 ó 6 veces por semana	más de 6 por semana
1. Compañeros				
2. Superiores				

8. ¿Cuanta cantidad de información de la que Ud posee transmite a su superior o compañeros?

Cantidad de Información Información	Ninguna Información	Muy Poca Información	Bastante Información	Toda a
1. Compañeros				
2. Superiores				

9. Indique, por favor, lo exacta o verídica que Ud cree que es la información, relacionada con su empresa o su trabajo, que le proporciona a Ud sus superiores o compañeros:

	Nada Exacta	Muy Poco Exacta	Bastante Exacta	Muy Exacta
1. Compañeros				
2. Superiores				

10. De la información que Ud. recibe en su trabajo ¿Cuánto considera que debe modificarla o cambiarla antes de transmitirla a su superior

	Nada	Muy Poca	Bastante	Toda
1. Superiores				

11. La influencia que su inmediato superior tiene en su empresa es :

Influencia	Nada	Muy Poca	Bastante	Mucha
1. Superiores				

12. El grado de confianza que Ud. tiene de la Información que recibe de sus superiores o compañeros es:

Confianza	Ninguna Confianza	Muy Poca Confianza	Bastante Confianza	Mucha Confianza
1.-Superiores				
2.-Compañeros				

C S F - 8 9

A continuación encontrará una lista con distintos tipos de información asociados con el trabajo. Por favor indique cuan satisfecho está Vd con la cantidad y la calidad de cada tipo de información. Para contestar coloque una X en la casilla adecuada:

1) La cantidad y calidad de la información que recibo en mi trabajo respecto a cada uno de los siguientes temas es:

La Información que recibo respecto a:	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
1 Mis progresos en el trabajo:				
2 La política general y los objetivos de mi empresa				
3 Como estoy siendo evaluado por mis superiores				
4 El reconocimiento y valor de mis esfuerzos en el trabajo				
5 La política y los objetivos de mi departamento				
6 Las obligaciones, requisitos y responsabilidades de mi trabajo				
7 Las acciones del gobierno que afectan a mi empresa				
8 Los cambios efectuados en su empresa				
9 La forma en que son resueltos los problemas que surgen en mi lugar de trabajo				
10 Los beneficios de la compañía y la situación de las finanzas				

2) A continuación encontrará una serie de frases. Por favor indique el grado en que cada una de ellas refleja lo que ocurre en su empresa.

En mi empresa esta situación sucede	Casi Siempre	A menudo	Pocas Veces	Casi Nunca
1 Los superiores conocen y entienden los problemas con los que se tienen que enfrentar los subordinados en su lugar de trabajo				
En mi empresa esta situación sucede	Casi Siempre	A menudo	Pocas Veces	Casi Nunca
2 La comunicación en nuestra empresa motiva y estimula el entusiasmo para conseguir nuevos objetivos				

3 los superiores escuchan y atienden a sus subordinados				
4 Las personas en mi empresa tienen grandes habilidades como comunicadores				
5 Mis superiores me ofrecen su ayuda para resolver los problemas relacionados con mi trabajo				
6 La comunicación que hay dentro de la empresa hace que me identifique con ella y que me sienta como una parte importante de mi empresa				
7 Las publicaciones de mi empresa son interesantes y útiles				
8 Mi superior confía en mí				
9 Recibo a tiempo la información que necesito para realizar mi trabajo				
10 Corren rumores por la empresa				
11 Nuestro supervisor está abierto a nuestras nuevas ideas				
12 La comunicación horizontal en mi empresa (entre trabajadores del mismo nivel o compañeros) es satisfactoria				
13 La comunicación en mi empresa se adapta a las situaciones de emergencia				
14 Mi grupo de trabajo funciona bien				
15 Las reuniones de trabajo están bien organizadas				
16 las comunicaciones escritas y los informes en mi empresa son claros y precisos				
17 la comunicación en mi empresa no relacionada con el trabajo es frecuente				
18 la cantidad de comunicación en mi empresa es la necesaria				
19 Tengo sobrecarga de información y comunicación en mi lugar de trabajo				

Por favor, conteste a las siguientes preguntas solo en el caso de que Vd tenga personal trabajando a su cargo, en caso contrario ha finalizado este cuestionario, por favor pase a la hoja siguiente.

En mi empresa esta situación suele ocurrir	Casi Siempre	A menudo	Pocas Veces	Casi Nunca
20 Mis subordinados se anticipan a mis necesidades de información				
21 mis subordinados son receptivos a las evaluaciones críticas y a mis sugerencias.				
22 Mis subordinados se sienten responsables de iniciar una comunicación con los superiores.				

A continuación encontrará otra serie de cuestionarios en los que se incluyen algunas preguntas que Vds puede considerar más personales.

Por favor, recuerde que los cuestionarios son totalmente anónimos y que el objetivo de los mismos no es, en ningún caso, evaluar a las personas de forma individual, si no a la organización en su conjunto, no obstante, y puesto que las empresas se componen de personas, necesitamos obtener algunos datos de las mismas para poder desarrollar los programas de intervención. Pero estos datos serán siempre tratados a nivel estadístico y en ningún caso se pretenderá obtener de ellos el diagnóstico o evaluación de ningún individuo en concreto de la organización.

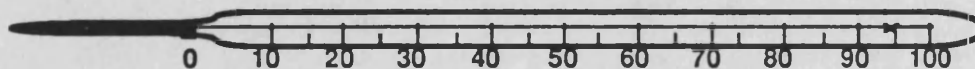
Dado que el anonimato del cuestionario está garantizado, le rogamos que responda con sinceridad a las preguntas.

Muchas gracias por su colaboración.

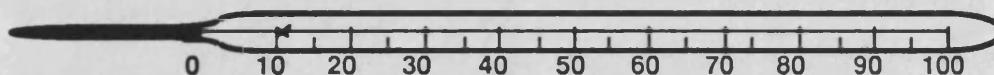
VAL 89

A continuación, encontrará una lista de frases que hacen referencia a los valores humanos. Piense por favor detenidamente en la importancia que tienen en su vida cada uno de estos valores y conteste según su criterio poniendo un aspa en el lugar correspondiente del termómetro.

Por ejemplo, si una frase dice: 'La música ayuda al bienestar humano' y Ud. está **muy de acuerdo**, pondrá el aspa en un nivel alto. En este ejemplo la respuesta escogida estaba en el nivel 94.



Por el contrario si Ud. está **muy poco de acuerdo** pondrá el aspa en un nivel bajo, en este otro ejemplo la respuesta estaba en el punto 11.

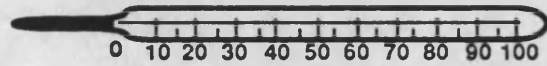


No olvide que en el termómetro existen muchas opciones. Para ser más precisos, Ud. tiene en el termómetro cien posibilidades de responder. Escoja la que más se ajuste a su criterio.

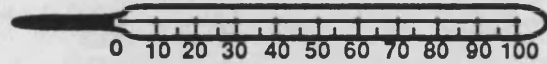
Recuerde que toda la información es anónima y en nada le compromete. **Gracias por su colaboración.**

- | | |
|--|--|
| 1.-Tener una vida cómoda | |
| 2.-Tener una vida excitante | |
| 3.-Tener un sentido de la realización personal | |
| 4.-Tener un mundo en paz | |
| 5.-Tener un mundo agradable | |
| 6.-Tener igualdad entre todos | |
| 7.-Tener seguridad familiar | |
| 8.-Tener libertad | |
| 9.-Lograr la felicidad | |
| 10.-Tener equilibrio interno | |
| 11.-Ser y sentirse amado..... | |

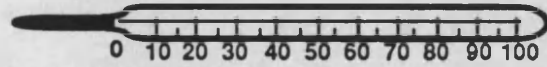
12.-Tener seguridad nacional



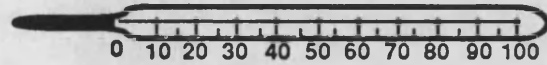
13.-Sentir placer



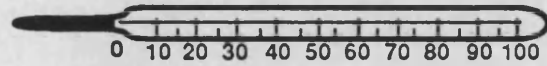
14.-Lograr la paz espiritual.....



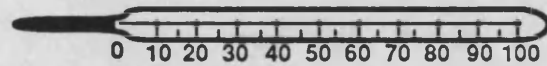
15.-Tener respeto hacia uno mismo



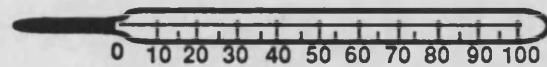
16.-Lograr el respeto y admiración de los demás



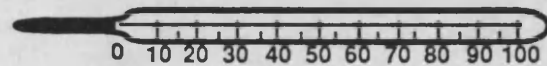
17.-Lograr amistades verdaderas.....



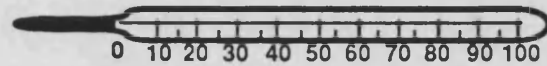
18.-Tener sabiduría.....



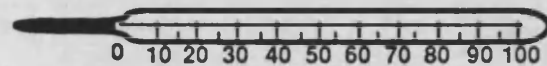
19.-Ser ambicioso



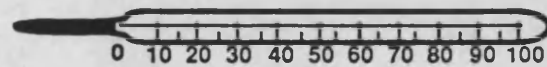
20.-Ser abierto



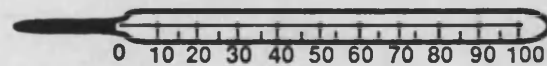
21.-Ser competente



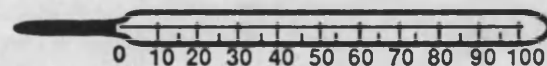
22.-Ser alegre



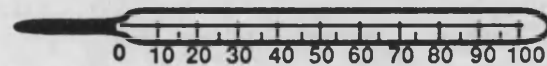
23.-Ser limpio



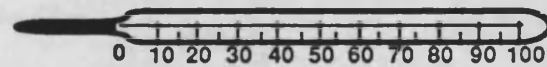
24.-Ser valiente



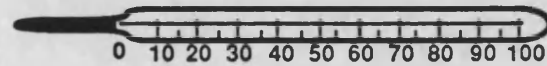
25.-Ser indulgente



26.-Ser servicial



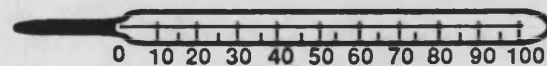
27.-Ser honesto



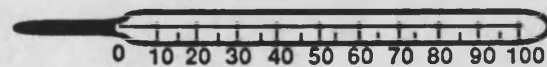
28.-Ser creativo



29.-Ser independiente



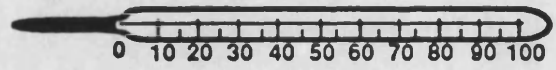
30.-Ser intelectual



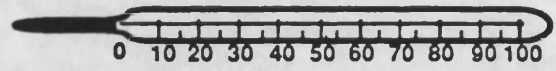
31.-Ser cariñoso



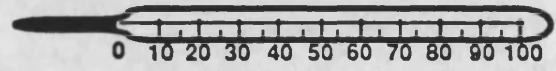
32.-Ser obediente



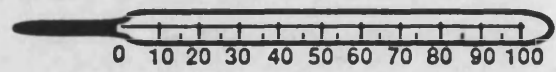
33.-Ser educado



34.-Ser responsable



35.-Ser equilibrado



A F - 8 9

A continuación encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas con detenimiento y rodee con un círculo la contestación que Ud crea más apropiada.

- 1.-Significa que sucede **SIEMPRE**
- 2.-Significa que sucede **ALGUNAS VECES**
- 3.-Significa que **NUNCA** sucede

EJEMPLO:

<u>En La Pregunta:</u>	<u>Si Ud. Redondea:</u>	<u>Ud contesta:</u>												
Soy simpático	<table> <tr> <td>①</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>②</td> <td>3</td> <td>→</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>③</td> <td>→</td> </tr> </table>	①	2	3	→	1	②	3	→	1	2	③	→	<p>Siempre soy simpático</p> <p>Algunas veces soy simpático</p> <p>Nunca soy simpático</p>
	①	2	3	→										
	1	②	3	→										
1	2	③	→											

NUNCA

**SIEMPRE ALGUNAS
VECES**

- 1.- Soy una persona que no puede resolver con facilidad mis problemas 1
..... 2
..... 3
- 2.- Estoy satisfecho con la mayoría de las actividades que he realizado 1
..... 2
..... 3
- 3.- Los verdaderos amigos duran para toda la vida..... 1
..... 2
..... 3
- 4.- Me gustan las discotecas 1
..... 2
..... 3
- 5.- Me gustan las comidas exóticas 1
..... 2
..... 3
- 6.- Me gusta pasear por las mañanas 1
..... 2
..... 3
- 7.- Me gustan los niños..... 1
..... 2
..... 3

- 8.- Me gustan más las plantas que los animales.....
 1
 2
 3
- 9.- Me gustaría más ser artista que matemático.....
 1
 2
 3
- 10.- Soy una compañía agradable porque tengo múltiples recursos
 1
 2
 3
- 11.- Soy una persona tan competente como cualquier otra
 1
 2
 3
- 12.- Soy un buen mediador en los conflictos familiares
 1
 2
 3
- 13.- Encuentro dificultades para hablar con desconocidos
 1
 2
 3
- 14.- Resuelvo por mi mismo mis problemas personales
 1
 2
 3
- 15.- En el trabajo, soy hábil para solucionar los problemas
 1
 2
 3
- 16.- No sé tomar las decisiones oportunas en mi trabajo
 1
 2
 3
- 17.- Mantengo buenas relaciones con todos los miembros de mi familia
 1
 2
 3
- 18.-Me resulta difícil lograr en mi trabajo los niveles de rendimiento establecidos
 1
 2
 3
- 19.-Mis superiores confían en mi capacidad de solución de problemas
 1
 2
 3
- 20.-El destino determina muchas de nuestras acciones.....
 1
 2
 3
- 21.-No destaco entre mis compañeros de trabajo
 1
 2
 3

- 22.-Pienso que hay muy pocos amigos de verdad.....
 1
 2
 3
- 23.-Pienso en la vejez
 1
 2
 3
- 24.-Pienso que hay que intentar ser feliz.....
 1
 2
 3
- 25.-Pienso que lo más importante en la vida es la salud
 1
 2
 3
- 26.-Consigo fácilmente la amistad de la persona que yo
 deseo
 1
 2
 3
- 27.-En las tareas de mi puesto, cometo muchas
 equivocaciones
 1
 2
 3
- 28.- Soy bueno en las actividades deportivas
 1
 2
 3
- 29.-Intervengo eficazmente en las soluciones de los
 problemas que surgen en el trabajo.....
 1
 2
 3
- 30.-Logro lo que quiero
 1
 2
 3
- 31.-Me resulta difícil hacer nuevos amigos
 1
 2
 3
- 32.-Los resultados positivos que consigo en mi trabajo son
 el resultado de mi constancia y perseverancia
 1
 2
 3
- 33.- Generalmente, termino mi trabajo en el horario previsto

 1
 2
 3
- 34.- Sé lo que tengo que decir cuando hablo con los
 demás
 1
 2
 3
- 35.- Creo que puedo hacer muy pocas cosas con éxito
 1
 2
 3

- 36.- Comprendo fácilmente las instrucciones que recibo para la realización de mi trabajo 1
 2
 3
- 37.- Me pongo nervioso, si hablo con desconocidos..... 1
 2
 3
- 38.- Propongo las soluciones más adecuadas en los conflictos familiares..... 1
 2
 3
- 39.- Mi opinión es fundamental en mi grupo de amigos 1
 2
 3
- 40.- No consigo tener buenos amigos 1
 2
 3
- 41.- No consigo integrarme en nuevos grupos 1
 2
 3
- 42.- Tengo facilidad para obtener buenos resultados en actividades deportivas 1
 2
 3
- 43.- Tengo éxito con el sexo opuesto 1
 2
 3
- 44.- La inteligencia es en gran medida heredada 1
 2
 3
- 45.- Obtengo excelentes resultados de mi tiempo libre 1
 2
 3
- 46.- Cuando hago algo, lo hago bien 1
 2
 3
- 47.- Cuando tomo decisiones importantes, me equivoco 1
 2
 3
- 48.- Cuando realizo mi actividad preferida, no hay nadie que lo haga mejor 1
 2
 3
- 49.- Cuando trabajo obtengo excelentes resultados 1
 2
 3

- 50.- Cuando hay una discusión en el grupo de amigos, no consigo imponer mi opinión 1
 2
 3
- 51.- Cuando se habla en grupo, mis temas de conversación son los más interesantes 1
 2
 3
- 52.- Cuando realizo algún deporte, obtengo buenos resultados 1
 2
 3
- 53.- Cuando hay que divertirse, soy el que menos se divierte 1
 2
 3
- 54.- Cuando lo requiere la situación, tengo ideas interesantes 1
 2
 3
- 55.- Abandono las cosas difíciles antes de acabarlas 1
 2
 3
- 56.- Cuando mis amigos tienen opiniones o ideas diferentes a la mía, no prevalece mi posición 1
 2
 3
- 57.- Cuando se organiza cualquier actividad, siempre me buscan porque tengo recursos para todo 1
 2
 3
- 58.- Desempeño hábilmente mi trabajo 1
 2
 3
- 59.- La simpatía favorece las relaciones sociales..... 1
 2
 3
- 60.- Mi familia no tiene muy en cuenta mi opinión 1
 2
 3
- 61.- Sin mí, no funcionaría el grupo de amigos 1
 2
 3
- 62.- En mi trabajo, no tomo nunca las decisiones adecuadas 1
 2
 3

- 63.- No me resulta difícil emprender y acabar con éxito una nueva tarea 1
 2
 3
- 64.- Todo lo que planifico me sale bien 1
 2
 3
- 65.- Me llevo bien con mi pareja 1
 2
 3
- 66.- No alcanzo las metas que me propongo 1
 2
 3
- 67.- En el trabajo, obtengo los resultados a los que aspiro 1
 2
 3
- 68.- El éxito en la vida depende del destino 1
 2
 3
- 69.- En mis relaciones interpersonales, mis nervios me traicionan 1
 2
 3
- 70.- Admiro la puntualidad 1
 2
 3
- 71.- El ocio es una pérdida de tiempo 1
 2
 3
- 72.- Soy indispensable para el buen funcionamiento familiar 1
 2
 3
- 73.- Defiendo con éxito mi posición si tengo razón 1
 2
 3
- 74.- Me siento incapaz de superarme en mi trabajo 1
 2
 3
- 75.- En mi grupo de amigos, nadie se interesa por mí 1
 2
 3
- 76.- Los hombres son igual de inteligentes que las mujeres 1
 2
 3

- 77.- Tengo una excelente relación con todos mis
compañeros 1
..... 2
..... 3
- 78.- Tengo dificultades para comunicarme con mi familia 1
..... 2
..... 3
- 79.- Tengo dificultades para comunicarme con mi pareja 1
..... 2
..... 3
- 80.- Tengo facilidad para crear un clima agradable con las
amistades 1
..... 2
..... 3
- 81.- Me resulta fácil desempeñar eficientemente mi tarea 1
..... 2
..... 3
- 82.- Me resulta difícil adaptarme a los cambios que se
producen en mi trabajo 1
..... 2
..... 3
- 83.- Mis resultados son mejores cuando trabajo solo 1
..... 2
..... 3
- 84.- No destaco en ningún deporte 1
..... 2
..... 3
- 85.- Expreso con facilidad mis emociones 1
..... 2
..... 3
- 86.- Me desanimo ante las situaciones difíciles 1
..... 2
..... 3
- 87.- Prefiero viajar en avión que en coche 1
..... 2
..... 3
- 88.- En deporte, soy uno de los mejores 1
..... 2
..... 3
- 89.- Me siento seguro cuando me enfrento a situaciones
nuevas 1
..... 2
..... 3
- 90.- Resuelvo con facilidad las situaciones conflictivas 1
..... 2
..... 3

- 91.-Resuelvo las situaciones difíciles con originalidad
 1
 2
 3
- 92.- Soy el menos apreciado del grupo de amigos
 1
 2
 3
- 93.- No llego puntualmente a las citas
 1
 2
 3
- 94.- Ante situaciones problemáticas, no sé que hacer
 1
 2
 3
- 95.- No se deberían maltratar los animales en los
 experimentos
 1
 2
 3
- 96.- No se considera mi punto de vista para resolver los
 conflictos familiares
 1
 2
 3
- 97.- Cuando empiezo una tarea la termino con éxito
 1
 2
 3
- 98.-Cuando fracaso se debe a la mala suerte
 1
 2
 3
- 99.- No sé que hacer en momentos de ocio
 1
 2
 3
- 100.- Me divierto con cualquier cosa
 1
 2
 3
- 101.- Las decisiones que tomo en relación con mi trabajo
 tienen consecuencias negativas
 1
 2
 3
- 102.- Me adapto fácilmente a las nuevas situaciones
 1
 2
 3
- 103.- Ante cualquier conflicto, pierdo el control con
 facilidad
 1
 2
 3
- 104.- Practicando deporte soy malo
 1
 2
 3

- 105.- Soy considerado indispensable en el grupo de amigos 1
 2
 3
- 106.- Los buenos resultados que obtengo en mi trabajo se deben a la suerte 1
 2
 3
- 107.- En las reuniones de amigos, no soy yo el que dice lo que hay que hacer 1
 2
 3
- 108.- Hay al menos un deporte en el que soy bueno 1
 2
 3
- 109.- La relación con mis compañeros de trabajo es difícil 1
 2
 3
- 110.- Mi trabajo no me produce satisfacciones 1
 2
 3

Cuando Ud. Termine de completar los cuestionarios, introduzca, por favor, el cuadernillo en el sobre y ciérrelo. De esta forma el anonimato de sus respuestas quedará absolutamente garantizado.

2. ANALISIS ESTADISTICOS.

ANEXO —Resultados

0.- IDENTIFICACION

COUNT	CUM COUNT	PCT	CUM PCT	S (1)
26	26	6.3	6.3	.
23	49	5.6	11.9	0
4	53	1.0	12.9	1
3	56	.7	13.6	2
11	67	2.7	16.3	3
5	72	1.2	17.5	4
11	83	2.7	20.2	5
1	84	.2	20.4	6
7	91	1.7	22.1	7
4	95	1.0	23.1	8
1	96	.2	23.4	9
10	106	2.4	25.8	10
6	112	1.5	27.3	11
5	117	1.2	28.5	12
3	120	.7	29.2	13
1	121	.2	29.4	14
4	125	1.0	30.4	15
3	128	.7	31.1	16
3	131	.7	31.9	17
11	142	2.7	34.5	19
5	147	1.2	35.8	20
1	148	.2	36.0	22
2	150	.5	36.5	24
7	157	1.7	38.2	25
1	158	.2	38.4	26
3	161	.7	39.2	30
1	162	.2	39.4	34
6	168	1.5	40.9	35
6	174	1.5	42.3	40
1	175	.2	42.6	45
1	176	.2	42.8	46
1	177	.2	43.1	48
8	185	1.9	45.0	50
1	186	.2	45.3	55
5	191	1.2	46.5	60
4	195	1.0	47.4	70
1	196	.2	47.7	72
1	197	.2	47.9	75
4	201	1.0	48.9	76
4	205	1.0	49.9	80
1	206	.2	50.1	81
1	207	.2	50.4	86
1	208	.2	50.6	89
6	214	1.5	52.1	90
6	220	1.5	53.5	100
1	221	.2	53.8	110
6	227	1.5	55.2	117
2	229	.5	55.7	120
1	230	.2	56.0	140
1	231	.2	56.2	148
3	234	.7	56.9	150
1	235	.2	57.2	176
1	236	.2	57.4	190
3	239	.7	58.2	200
1	240	.2	58.4	208
1	241	.2	58.6	225
1	242	.2	58.9	233
1	243	.2	59.1	235
5	248	1.2	60.3	250
1	249	.2	60.6	253
1	250	.2	60.8	260
10	260	2.4	63.3	300
3	263	.7	64.0	320
1	264	.2	64.2	350
1	265	.2	64.5	360
7	272	1.7	66.2	400
1	273	.2	66.4	415
1	274	.2	66.7	480
2	276	.5	67.2	500
1	277	.2	67.4	650
1	278	.2	67.6	800
6	284	1.5	69.1	1000
1	285	.2	69.3	1200
4	289	1.0	70.3	1300
1	290	.2	70.6	1422
1	291	.2	70.8	1450

ANEXO

2	293	.5	71.3	1500
1	294	.2	71.5	1750
6	300	1.5	73.0	2000
1	301	.2	73.2	2500
1	302	.2	73.5	3000
5	307	1.2	74.7	4000
1	308	.2	74.9	5000
1	309	.2	75.2	6800
5	314	1.2	76.4	8500
6	320	1.5	77.9	11111
6	326	1.5	79.3	16000
1	327	.2	79.6	20000
3	330	.7	80.3	22222
1	331	.2	80.5	28000
4	335	1.0	81.5	30000
1	336	.2	81.8	33333
51	387	12.4	94.2	44444
1	388	.2	94.4	49000
1	389	.2	94.6	50000
21	410	5.1	99.8	60000
1	411	.2	100.0	99000
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (2)
39	39	9.5	9.5	.
6	45	1.5	10.9	1
79	124	19.2	30.2	2
8	132	1.9	32.1	3
27	159	6.6	38.7	4
20	179	4.9	43.6	5
49	228	11.9	55.5	6
18	246	4.4	59.9	7
59	305	14.4	74.2	8
106	411	25.8	100.0	9
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (3)
35	35	8.5	8.5	.
132	167	32.1	40.6	1
223	390	54.3	94.9	2
21	411	5.1	100.0	3
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (4)
35	35	8.5	8.5	.
353	388	85.9	94.4	1
11	399	2.7	97.1	2
12	411	2.9	100.0	3
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (5)
38	38	9.2	9.2	.
200	238	48.7	57.9	1
173	411	42.1	100.0	2
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (6)
16	16	3.9	3.9	.
3	19	.7	4.6	1
6	25	1.5	6.1	2
1	26	.2	6.3	3
7	33	1.7	8.0	4
9	42	2.2	10.2	5
6	48	1.5	11.7	6
2	50	.5	12.2	7
4	54	1.0	13.1	8
1	55	.2	13.4	9
3	58	.7	14.1	10
3	61	.7	14.8	11
15	76	3.6	18.5	12
3	79	.7	19.2	14
2	81	.5	19.7	15
1	82	.2	20.0	16
1	83	.2	20.2	17
7	90	1.7	21.9	18
1	91	.2	22.1	19
3	94	.7	22.9	20
1	95	.2	23.1	21
41	136	10.0	33.1	24
1	137	.2	33.3	26
1	138	.2	33.6	27
3	141	.7	34.3	30
1	142	.2	34.5	31
21	163	5.1	39.7	36
3	166	.7	40.4	42
1	167	.2	40.6	44
1	168	.2	40.9	46
26	194	6.3	47.2	48
1	195	.2	47.4	49
1	196	.2	47.7	51
1	197	.2	47.9	54

ANEXO —Resultados

1	198	.2	48.2	55
21	219	5.1	53.3	60
20	239	4.9	58.2	72
21	260	5.1	63.3	84
1	261	.2	63.5	88
1	262	.2	63.7	94
12	274	2.9	66.7	96
1	275	.2	66.9	98
11	286	2.7	69.6	108
1	287	.2	69.8	111
1	288	.2	70.1	114
23	311	5.6	75.7	120
6	317	1.5	77.1	132
4	321	1.0	78.1	144
7	328	1.7	79.8	156
1	329	.2	80.0	160
16	345	3.9	83.9	168
5	350	1.2	85.2	180
2	352	.5	85.6	182
4	356	1.0	86.6	192
3	359	.7	87.3	194
2	361	.5	87.8	204
2	363	.5	88.3	206
7	370	1.7	90.0	216
5	375	1.2	91.2	228
6	381	1.5	92.7	240
1	382	.2	92.9	252
1	383	.2	93.2	254
3	386	.7	93.9	264
4	390	1.0	94.9	276
1	391	.2	95.1	279
3	394	.7	95.9	288
2	396	.5	96.4	300
2	398	.5	96.8	312
1	399	.2	97.1	316
2	401	.5	97.6	348
3	404	.7	98.3	360
1	405	.2	98.5	408
1	406	.2	98.8	432
1	407	.2	99.0	444
1	408	.2	99.3	456
2	410	.5	99.8	492
1	411	.2	100.0	528
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (7)
10	10	2.4	2.4	.
97	107	23.6	26.0	1
85	192	20.7	46.7	2
64	256	15.6	62.3	3
88	344	21.4	83.7	4
67	411	16.3	100.0	5
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (8)
12	12	2.9	2.9	.
4	16	1.0	3.9	19
7	23	1.7	5.6	20
4	27	1.0	6.6	21
18	45	4.4	10.9	22
21	66	5.1	16.1	23
26	92	6.3	22.4	24
23	115	5.6	28.0	25
31	146	7.5	35.5	26
23	169	5.6	41.1	27
27	196	6.6	47.7	28
26	222	6.3	54.0	29
19	241	4.6	58.6	30
11	252	2.7	61.3	31
13	265	3.2	64.5	32
18	283	4.4	68.9	33
15	298	3.6	72.5	34
9	307	2.2	74.7	35
6	313	1.5	76.2	36
7	320	1.7	77.9	37
6	326	1.5	79.3	38
5	331	1.2	80.5	39
8	339	1.9	82.5	40
3	342	.7	83.2	41
8	350	1.9	85.2	42
5	355	1.2	86.4	43
2	357	.5	86.9	44
1	358	.2	87.1	45
3	361	.7	87.8	46
5	366	1.2	89.1	47
5	371	1.2	90.3	48
1	372	.2	90.5	49
7	379	1.7	92.2	50

ANEXO —Resultados

2	381	.5	92.7	51
2	383	.5	93.2	52
4	387	1.0	94.2	53
3	390	.7	94.9	54
4	394	1.0	95.9	55
6	400	1.5	97.3	56
4	404	1.0	98.3	57
1	405	.2	98.5	58
1	406	.2	98.8	59
1	407	.2	99.0	60
2	409	.5	99.5	61
1	410	.2	99.8	62
1	411	.2	100.0	65
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (9)
8	8	1.9	1.9	.
123	131	29.9	31.9	1
280	411	68.1	100.0	2
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (10)
15	15	3.6	3.6	.
304	319	74.0	77.6	0
8	327	1.9	79.6	1
18	345	4.4	83.9	2
8	353	1.9	85.9	3
6	359	1.5	87.3	4
7	366	1.7	89.1	5
7	373	1.7	90.8	6
2	375	.5	91.2	7
3	378	.7	92.0	8
1	379	.2	92.2	9
4	383	1.0	93.2	10
2	385	.5	93.7	11
4	389	1.0	94.6	12
1	390	.2	94.9	13
1	391	.2	95.1	14
3	394	.7	95.9	15
1	395	.2	96.1	16
4	399	1.0	97.1	20
1	400	.2	97.3	22
2	402	.5	97.8	25
2	404	.5	98.3	30
1	405	.2	98.5	37
1	406	.2	98.8	50
1	407	.2	99.0	62
1	408	.2	99.3	70
1	409	.2	99.5	73
1	410	.2	99.8	260
1	411	.2	100.0	345
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (11)
15	15	3.6	3.6	.
269	284	65.5	69.1	1
5	289	1.2	70.3	2
14	303	3.4	73.7	3
98	401	23.8	97.6	4
10	411	2.4	100.0	5
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (12)
11	11	2.7	2.7	.
41	52	10.0	12.7	1
359	411	87.3	100.0	2
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (13)
13	13	3.2	3.2	.
5	18	1.2	4.4	1
22	40	5.4	9.7	2
12	52	2.9	12.7	3
8	60	1.9	14.6	4
16	76	3.9	18.5	5
6	82	1.5	20.0	6
54	136	13.1	33.1	7
92	228	22.4	55.5	8
27	255	6.6	62.0	9
11	266	2.7	64.7	10
17	283	4.1	68.9	11
26	309	6.3	75.2	12
48	357	11.7	86.9	13
23	380	5.6	92.5	14
31	411	7.5	100.0	15
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (14)
12	12	2.9	2.9	.
226	238	55.0	57.9	1
173	411	42.1	100.0	2
	CUM		CUM	

ANEXO —Resultados

COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (15)
56	56	13.6	13.6	.
7	63	1.7	15.3	0
110	173	26.8	42.1	1
212	385	51.6	93.7	2
4	389	1.0	94.6	3
2	391	.5	95.1	4
8	399	1.9	97.1	5
12	411	2.9	100.0	6
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (16)
11	11	2.7	2.7	.
112	123	27.3	29.9	1
254	377	61.8	91.7	2
34	411	8.3	100.0	3
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (17)
13	13	3.2	3.2	.
320	333	77.9	81.0	1
78	411	19.0	100.0	2
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (18)
12	12	2.9	2.9	.
56	68	13.6	16.5	1
91	159	22.1	38.7	2
120	279	29.2	67.9	3
11	290	2.7	70.6	4
36	326	8.8	79.3	5
8	334	1.9	81.3	6
77	411	18.7	100.0	7
	CUM		CUM	
COUNT	COUNT	PCT	PCT	S (19)
32	32	7.8	7.8	.
44	76	10.7	18.5	1
55	131	13.4	31.9	2
92	223	22.4	54.3	3
24	247	5.8	60.1	4
91	338	22.1	82.2	5
6	344	1.5	83.7	6
67	411	16.3	100.0	7

ANEXO —Resultados

1.- CONSISTENCIA INTERNA

1.1.- Cuestionario C.M.-89

1.1.1.- Items 1-10

TEST SCORE STATISTICS							
	TOTAL	TOTAL/ 9	ODD	EVEN			
MEAN	23.926	2.658	13.550	10.376			
STD DEV	4.817	0.535	2.629	2.467			
STD ERR	0.240	0.027	0.131	0.123			
MAXIMUM	36.000	4.000	20.000	16.000			
MINIMUM	11.000	1.222	7.000	4.000			
N CASES	404	404	404	404			
INTERNAL CONSISTENCY DATA							
SPLIT-HALF CORRELATION	.787						
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.881						
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.880						
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.837						
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.700						
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.699						
APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE FOR 15 Z-SCORE INTERVALS							
Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR				
< -3.25	< 8.269	0	.				
-3.25 TO -2.75	8.269 TO 10.678	0	.				
-2.75 TO -2.25	10.678 TO 13.087	8	3.725				
-2.25 TO -1.75	13.087 TO 15.495	9	2.963				
-1.75 TO -1.25	15.495 TO 17.904	26	3.481				
-1.25 TO -.75	17.904 TO 20.313	57	3.603				
-.75 TO -.25	20.313 TO 22.721	47	3.702				
-.25 TO .25	22.721 TO 25.130	104	3.530				
.25 TO .75	25.130 TO 27.539	57	3.372				
.75 TO 1.25	27.539 TO 29.947	44	3.674				
1.25 TO 1.75	29.947 TO 32.356	38	3.880				
1.75 TO 2.25	32.356 TO 34.765	11	3.631				
2.25 TO 2.75	34.765 TO 37.174	3	4.082				
2.75 TO 3.25	37.174 TO 39.582	0	.				
>= 3.25	>= 39.582	0	.				
ITEM RELIABILITY STATISTICS							
ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM R	ALPHA
1	M(1)	2.894	0.742	.690	.512	.595	.816
2	M(2)	2.168	0.885	.741	.656	.638	.810
3	M(3)	2.819	0.748	.706	.527	.613	.814
4	M(4)	2.856	0.731	.662	.484	.563	.819
5	M(5)	2.252	0.842	.607	.511	.478	.828
6	M(7)	2.869	0.859	.570	.490	.430	.834
7	M(8)	3.252	0.645	.435	.281	.317	.841
8	M(9)	2.483	0.916	.758	.694	.656	.807
9	M(10)	2.332	0.898	.739	.663	.634	.810

1.1.2.- Items 24-45

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 17	ODD	EVEN
MEAN	36.126	2.125	19.174	16.952
STD DEV	9.099	0.535	5.115	4.439
STD ERR	0.457	0.027	0.257	0.223
MAXIMUM	61.000	3.588	32.000	29.000
MINIMUM	17.000	1.000	9.000	8.000
N CASES	397	397	397	397
INTERNAL CONSISTENCY DATA				
SPLIT-HALF CORRELATION	.813			
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.897			
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.892			
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.886			
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.801			
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.782			
APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE				

ANEXC - Resultados

Z SCORE		FOR 15 I-SCORE INTERVALS		TOTAL SCORE		STD ERROR	
<	>	<	>	N	STD ERROR		
-3.25 TO	-2.75	6.555 TO	11.105	0	.	.	.
-2.75 TO	-2.25	11.105 TO	15.654	0	.	.	.
-2.25 TO	-1.75	15.654 TO	20.203	12	2.021		
-1.75 TO	-1.25	20.203 TO	24.753	40	2.356		
-1.25 TO	-.75	24.753 TO	29.302	45	2.871		
-.75 TO	-.25	29.302 TO	33.851	60	3.512		
-.25 TO	.25	33.851 TO	38.401	80	4.065		
.25 TO	.75	38.401 TO	42.950	65	3.774		
.75 TO	1.25	42.950 TO	47.499	47	4.670		
1.25 TO	1.75	47.499 TO	52.049	33	4.019		
1.75 TO	2.25	52.049 TO	56.598	12	4.882		
2.25 TO	2.75	56.598 TO	61.147	3	3.559		
2.75 TO	3.25	61.147 TO	65.697	0	.	.	.
>=	>=	>=	>=	0	.	.	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	TOTAL R	ITEM-RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM R	ALPHA
1	M(24)	1.763	0.803	.275	.221	.191	.891
2	M(25)	2.491	0.770	.367	.436	.505	.881
3	M(26)	2.305	0.852	.536	.456	.464	.882
4	M(27)	2.300	0.824	.644	.531	.587	.878
5	M(30)	2.355	0.977	.591	.578	.514	.880
6	M(31)	2.166	0.877	.518	.454	.442	.883
7	M(34)	2.179	0.923	.648	.598	.583	.878
8	M(36)	2.103	0.884	.711	.700	.651	.875
9	M(37)	2.088	0.973	.614	.597	.540	.879
10	M(38)	2.078	0.887	.665	.590	.605	.877
11	M(39)	2.063	0.980	.668	.654	.601	.877
12	M(40)	2.025	0.863	.624	.539	.561	.879
13	M(41)	2.103	0.850	.683	.580	.628	.876
14	M(42)	1.887	0.986	.539	.532	.456	.883
15	M(43)	2.292	0.981	.668	.655	.601	.877
16	M(44)	1.902	0.839	.493	.414	.419	.883
17	M(45)	2.025	0.875	.645	.564	.583	.878

1.1.2. Items 47-52

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/6	ODD	EVEN
MEAN	13.194	2.199	6.207	6.987
STD DEV	3.829	0.638	2.054	2.146
STD ERR	0.194	0.032	0.104	0.109
MAXIMUM	24.000	4.000	12.000	12.000
MINIMUM	6.000	1.000	3.000	3.000
N CASES	392	392	392	392

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION .662
 SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT .797
 GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT .796
 COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS .817
 COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS .658
 COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS .748

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE

Z SCORE		FOR 15 I-SCORE INTERVALS		TOTAL SCORE		STD ERROR	
<	>	<	>	N	STD ERROR		
-3.25 TO	-2.75	0.750 TO	2.664	0	.	.	.
-2.75 TO	-2.25	2.664 TO	4.579	0	.	.	.
-2.25 TO	-1.75	4.579 TO	6.493	16	0.000		
-1.75 TO	-1.25	6.493 TO	8.408	38	1.395		
-1.25 TO	-.75	8.408 TO	10.322	51	1.680		
-.75 TO	-.25	10.322 TO	12.237	56	1.598		
-.25 TO	.25	12.237 TO	14.151	75	2.173		
.25 TO	.75	14.151 TO	16.066	75	2.033		
.75 TO	1.25	16.066 TO	17.980	36	2.134		
1.25 TO	1.75	17.980 TO	19.895	25	2.417		
1.75 TO	2.25	19.895 TO	21.809	14	2.035		
2.25 TO	2.75	21.809 TO	23.724	5	1.844		
2.75 TO	3.25	23.724 TO	25.638	1	0.000		
>=	>=	>=	>=	0	.	.	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	TOTAL R	ITEM-RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM R	ALPHA
1	M(47)	1.798	0.803	.529	.425	.352	.832
2	M(48)	2.439	0.831	.765	.635	.648	.775
3	M(49)	2.306	0.938	.813	.763	.699	.761
4	M(50)	2.283	0.931	.781	.727	.653	.772
5	M(51)	2.102	0.917	.737	.676	.592	.786
6	M(52)	2.265	0.867	.695	.602	.546	.796

ANEXO —Resultados

1.1.4.- Items 53-61

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 8	ODD	EVEN
MEAN	16.577	2.072	7.936	8.641
STD DEV	4.992	0.624	2.535	2.715
STD ERR	0.253	0.032	0.129	0.138
MAXIMUM	30.000	3.750	16.000	16.000
MINIMUM	8.000	1.000	4.000	4.000
N CASES	390	390	390	390

INTERNAL CONSISTENCY DATA	
SPLIT-HALF CORRELATION	.808
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.894
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.893
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.847
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.713
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.707

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE FOR 15 Z-SCORE INTERVALS				
Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR	
< -3.25	<	0.354	0	.
-3.25 TO -2.75	0.354 TO	2.850	0	.
-2.75 TO -2.25	2.850 TO	5.346	0	.
-2.25 TO -1.75	5.346 TO	7.842	0	.
-1.75 TO -1.25	7.842 TO	10.337	56	0.916
-1.25 TO -.75	10.337 TO	12.833	40	1.449
-.75 TO -.25	12.833 TO	15.329	67	1.820
-.25 TO .25	15.329 TO	17.825	57	1.439
.25 TO .75	17.825 TO	20.321	80	2.185
.75 TO 1.25	20.321 TO	22.816	45	2.196
1.25 TO 1.75	22.816 TO	25.312	30	1.932
1.75 TO 2.25	25.312 TO	27.808	6	1.472
2.25 TO 2.75	27.808 TO	30.304	9	2.108
2.75 TO 3.25	30.304 TO	32.800	0	.
>= 3.25	>=	32.800	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS							
ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	M(53)	2.579	0.959	.734	.704	.623	.824
2	M(54)	2.208	0.920	.648	.597	.520	.837
3	M(55)	2.256	0.988	.756	.747	.649	.820
4	M(56)	2.492	0.965	.786	.759	.692	.814
5	M(57)	1.474	0.736	.583	.429	.472	.841
6	M(59)	2.285	0.986	.723	.713	.606	.826
7	M(60)	1.626	0.743	.701	.521	.612	.827
8	M(61)	1.656	0.841	.620	.522	.499	.839

1.1.5.- Items 63-70

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 7	ODD	EVEN
MEAN	21.700	3.100	12.353	9.348
STD DEV	3.128	0.447	1.897	1.608
STD ERR	0.157	0.022	0.095	0.081
MAXIMUM	28.000	4.000	16.000	12.000
MINIMUM	7.000	1.000	4.000	3.000
N CASES	397	397	397	397

INTERNAL CONSISTENCY DATA	
SPLIT-HALF CORRELATION	.591
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.743
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.736
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.667
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.448
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.454

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE FOR 15 Z-SCORE INTERVALS				
Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR	
< -3.25	<	11.533	3	2.944
-3.25 TO -2.75	11.533 TO	13.097	2	1.581
-2.75 TO -2.25	13.097 TO	14.661	2	4.243
-2.25 TO -1.75	14.661 TO	16.226	9	3.367
-1.75 TO -1.25	16.226 TO	17.790	18	3.215
-1.25 TO -.75	17.790 TO	19.354	62	2.876
-.75 TO -.25	19.354 TO	20.918	35	3.189
-.25 TO .25	20.918 TO	22.482	99	3.536
.25 TO .75	22.482 TO	24.047	96	3.475
.75 TO 1.25	24.047 TO	25.611	31	3.729
1.25 TO 1.75	25.611 TO	27.175	30	3.638
1.75 TO 2.25	27.175 TO	28.739	10	4.000
2.25 TO 2.75	28.739 TO	30.303	0	.
2.75 TO 3.25	30.303 TO	31.867	0	.

ANEXO -Resultados

>= 3.25

>= 31.867 0

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	M(63)	3.509	0.668	.533	.356	.354	.638
2	M(64)	2.962	0.745	.519	.387	.312	.649
3	M(65)	2.393	0.873	.482	.421	.226	.680
4	M(66)	3.499	0.661	.684	.452	.544	.591
5	M(67)	3.426	0.683	.628	.429	.466	.609
6	M(68)	2.887	0.900	.625	.563	.397	.626
7	M(70)	3.025	0.845	.615	.520	.401	.624

1.1.6.- Items 72-78

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 6	ODD	EVEN
MEAN	14.151	2.359	6.880	7.272
STD DEV	3.909	0.652	1.982	2.142
STD ERR	0.200	0.033	0.101	0.110
MAXIMUM	24.000	4.000	12.000	12.000
MINIMUM	6.000	1.000	3.000	3.000
N CASES	383	383	383	383

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.797
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.887
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.885
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.810
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.547
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.691

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE

FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	<	1.446	0
-3.25 TO -2.75	1.446 TO	3.401	0
-2.75 TO -2.25	3.401 TO	5.356	0
-2.25 TO -1.75	5.356 TO	7.310	20
-1.75 TO -1.25	7.310 TO	9.265	33
-1.25 TO -.75	9.265 TO	11.219	39
-.75 TO -.25	11.219 TO	13.174	70
-.25 TO .25	13.174 TO	15.129	83
.25 TO .75	15.129 TO	17.083	60
.75 TO 1.25	17.083 TO	19.038	36
1.25 TO 1.75	19.038 TO	20.993	22
1.75 TO 2.25	20.993 TO	22.947	16
2.25 TO 2.75	22.947 TO	24.902	4
2.75 TO 3.25	24.902 TO	26.857	0
>= 3.25	>=	26.857	0

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	M(72)	2.253	0.874	.668	.583	.512	.792
2	M(73)	2.650	0.832	.698	.581	.561	.782
3	M(74)	2.381	0.894	.643	.575	.476	.800
4	M(75)	2.554	0.943	.786	.741	.661	.758
5	M(77)	2.245	0.965	.737	.712	.587	.776
6	M(78)	2.068	0.945	.759	.717	.622	.768

1.1.7.- Items 80-85

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 6	ODD	EVEN
MEAN	16.063	2.677	8.157	7.906
STD DEV	4.758	0.793	2.482	2.419
STD ERR	0.244	0.041	0.127	0.124
MAXIMUM	24.000	4.000	12.000	12.000
MINIMUM	6.000	1.000	3.000	3.000
N CASES	382	382	382	382

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.885
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.939
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.939
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.903
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.817
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.784

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE

FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	<	0.601	0
-3.25 TO -2.75	0.601 TO	2.979	0

ANEXO -Resultados

-2.75 TO -2.25	2.979 TO	5.358	0	.
-2.25 TO -1.75	5.358 TO	7.737	25	0.600
-1.75 TO -1.25	7.737 TO	10.116	34	1.029
-1.25 TO -.75	10.116 TO	12.495	32	1.186
-.75 TO -.25	12.495 TO	14.873	37	1.461
-.25 TO .25	14.873 TO	17.252	82	1.330
.25 TO .75	17.252 TO	19.631	77	1.122
.75 TO 1.25	19.631 TO	22.010	67	1.398
1.25 TO 1.75	22.010 TO	24.389	28	0.598
1.75 TO 2.25	24.389 TO	26.767	0	.
2.25 TO 2.75	26.767 TO	29.146	0	.
2.75 TO 3.25	29.146 TO	31.525	0	.
>= 3.25	>=	31.525	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	M(80)	2.948	0.980	.809	.792	.715	.889
2	M(81)	2.547	0.950	.787	.747	.689	.893
3	M(82)	2.526	0.975	.824	.804	.738	.886
4	M(83)	2.843	0.961	.827	.794	.743	.885
5	M(84)	2.683	0.944	.863	.815	.796	.877
6	M(85)	2.516	0.983	.818	.805	.729	.887

1.1.8.- Items 87-93

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 7	ODD	EVEN
MEAN	17.667	2.524	8.792	8.875
STD DEV	2.685	0.384	1.723	1.649
STD ERR	0.137	0.020	0.088	0.084
MAXIMUM	27.000	3.857	15.000	12.000
MINIMUM	10.000	1.429	4.000	3.000
N CASES	384	384	384	384

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.268
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.422
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.422
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.493
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.294
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.478

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	<	8.942	0
-3.25 TO -2.75	8.942 TO	10.284	1
-2.75 TO -2.25	10.284 TO	11.627	5
-2.25 TO -1.75	11.627 TO	12.969	5
-1.75 TO -1.25	12.969 TO	14.311	36
-1.25 TO -.75	14.311 TO	15.653	32
-.75 TO -.25	15.653 TO	16.996	49
-.25 TO .25	16.996 TO	18.338	108
.25 TO .75	18.338 TO	19.680	59
.75 TO 1.25	19.680 TO	21.022	62
1.25 TO 1.75	21.022 TO	22.365	16
1.75 TO 2.25	22.365 TO	23.707	5
2.25 TO 2.75	23.707 TO	25.049	6
2.75 TO 3.25	25.049 TO	26.391	0
>= 3.25	>=	26.391	0

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	M(87)	1.529	0.756	.248	.188	-.034	.563
2	M(88)	3.497	0.617	.371	.229	.150	.486
3	M(89)	2.987	0.727	.530	.385	.293	.430
4	M(90)	2.977	0.802	.591	.473	.340	.404
5	M(91)	2.299	0.817	.498	.407	.217	.463
6	M(92)	2.401	0.910	.652	.594	.382	.374
7	M(93)	1.977	0.737	.554	.408	.318	.418

1.2.- Cuestionario DISCO-89

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 20	ODD	EVEN
MEAN	49.172	2.459	24.468	24.704
STD DEV	6.016	0.301	3.211	3.589
STD ERR	0.299	0.015	0.160	0.178
MAXIMUM	74.000	3.700	36.000	38.000
MINIMUM	29.000	1.450	14.000	10.000
N CASES	406	406	406	406

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.564
------------------------	------

ANEXO —Resultados

SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT .721
 GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT .718
 COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS .612
 COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS .343
 COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS .419

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE
 FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	< 29.620	1	9.000
-3.25 TO -2.75	29.620 TO 32.628	0	.
-2.75 TO -2.25	32.628 TO 35.636	1	4.000
-2.25 TO -1.75	35.636 TO 38.644	7	4.645
-1.75 TO -1.25	38.644 TO 41.652	19	4.286
-1.25 TO -.75	41.652 TO 44.660	60	3.194
-.75 TO -.25	44.660 TO 47.668	85	3.425
-.25 TO .25	47.668 TO 50.676	82	2.861
.25 TO .75	50.676 TO 53.684	67	3.083
.75 TO 1.25	53.684 TO 56.692	38	2.550
1.25 TO 1.75	56.692 TO 59.700	28	2.598
1.75 TO 2.25	59.700 TO 62.708	12	3.731
2.25 TO 2.75	62.708 TO 65.716	5	2.793
2.75 TO 3.25	65.716 TO 68.724	1	2.000
>= 3.25	>= 68.724	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM R	ALPHA
1	D(10)	3.286	0.667	.330	.220	.226	.599
2	D(11)	2.768	0.871	.454	.396	.328	.583
3	D(14)	1.936	0.955	.060	.058	-.098	.643
4	D(15)	2.916	0.982	.430	.422	.283	.588
5	D(16)	1.970	1.109	.487	.540	.327	.580
6	D(17)	1.800	1.086	.522	.567	.371	.573
7	D(18)	2.140	0.826	.298	.247	.167	.605
8	D(19)	2.387	0.885	.206	.182	.060	.619
9	D(20)	1.759	0.819	.259	.212	.127	.610
10	D(21)	1.759	0.834	.221	.184	.084	.615
11	D(22)	2.271	1.149	.572	.657	.421	.562
12	D(23)	1.825	1.121	.598	.671	.457	.556
13	D(24)	3.165	0.781	.396	.310	.279	.591
14	D(25)	3.047	0.899	.428	.385	.295	.588
15	D(26)	3.069	0.570	.299	.171	.210	.601
16	D(27)	3.049	0.649	.453	.294	.361	.585
17	D(28)	1.764	0.661	.057	.037	-.053	.626
18	D(29)	1.973	0.869	-.159	-.138	-.294	.662
19	D(30)	3.108	0.704	.487	.343	.390	.580
20	D(31)	3.180	0.635	.406	.258	.313	.591

1.3.- Cuestionario CSF - 89

1.3.1.- Items 1-10

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 9	ODD	EVEN
MEAN	21.081	2.342	11.408	9.673
STD DEV	6.002	0.667	3.436	2.781
STD ERR	0.302	0.034	0.173	0.140
MAXIMUM	36.000	4.000	20.000	16.000
MINIMUM	9.000	1.000	5.000	4.000
N CASES	397	397	397	397

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION .862
 SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT .926
 GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT .915
 COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS .902
 COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS .813
 COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS .811

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE
 FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	< 1.576	0	.
-3.25 TO -2.75	1.576 TO 4.576	0	.
-2.75 TO -2.25	4.576 TO 7.577	0	.
-2.25 TO -1.75	7.577 TO 10.578	17	1.085
-1.75 TO -1.25	10.578 TO 13.579	38	1.522
-1.25 TO -.75	13.579 TO 16.579	47	1.913
-.75 TO -.25	16.579 TO 19.580	48	2.278
-.25 TO .25	19.580 TO 22.581	69	2.377
.25 TO .75	22.581 TO 25.582	72	2.877
.75 TO 1.25	25.582 TO 28.583	68	2.936
1.25 TO 1.75	28.583 TO 31.583	28	2.719
1.75 TO 2.25	31.583 TO 34.584	6	3.082

ANEXO —Resultados

2.25 TO 2.75	34.584 TO	37.585	4	3.536
2.75 TO 3.25	37.585 TO	40.586	0	.
>= 3.25	>=	40.586	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	C(1)	2.292	0.909	.756	.687	.679	.890
2	C(2)	2.411	0.846	.787	.666	.724	.887
3	C(3)	2.267	0.906	.788	.714	.719	.887
4	C(4)	2.282	0.937	.817	.766	.754	.884
5	C(5)	2.564	0.845	.790	.667	.726	.887
6	C(6)	2.710	0.815	.726	.592	.652	.892
7	C(7)	2.166	0.877	.704	.617	.617	.894
8	C(8)	2.270	0.878	.727	.638	.645	.892
9	C(10)	2.118	0.998	.656	.655	.544	.901

1.3.2.- Items 11-26

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 11	ODD	EVEN
MEAN	28.864	2.624	15.987	12.877
STD DEV	7.491	0.681	4.248	3.579
STD ERR	0.376	0.034	0.213	0.180
MAXIMUM	44.000	4.000	24.000	20.000
MINIMUM	11.000	1.000	6.000	5.000
N CASES	397	397	397	397

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.831
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.908
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.900
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.906
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.828
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.829

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE
FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	< 4.519	0	.
-3.25 TO -2.75	4.519 TO 8.264	0	.
-2.75 TO -2.25	8.264 TO 12.010	4	1.803
-2.25 TO -1.75	12.010 TO 15.755	9	1.563
-1.75 TO -1.25	15.755 TO 19.500	31	2.293
-1.25 TO -.75	19.500 TO 23.246	65	3.897
-.75 TO -.25	23.246 TO 26.991	44	3.155
-.25 TO .25	26.991 TO 30.737	69	4.263
.25 TO .75	30.737 TO 34.482	76	4.303
.75 TO 1.25	34.482 TO 38.228	54	4.277
1.25 TO 1.75	38.228 TO 41.973	31	4.348
1.75 TO 2.25	41.973 TO 45.718	14	3.808
2.25 TO 2.75	45.718 TO 49.464	0	.
2.75 TO 3.25	49.464 TO 53.209	0	.
>= 3.25	>= 53.209	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	C(11)	2.688	1.000	.736	.736	.665	.896
2	C(12)	2.330	0.939	.775	.728	.717	.893
3	C(13)	2.705	0.961	.768	.737	.706	.894
4	C(14)	2.461	0.853	.701	.598	.635	.898
5	C(15)	2.751	0.947	.759	.719	.697	.894
6	C(16)	2.348	1.038	.819	.850	.764	.890
7	C(17)	2.204	1.032	.599	.618	.499	.906
8	C(18)	3.285	0.807	.603	.487	.527	.903
9	C(19)	2.937	0.897	.721	.647	.656	.897
10	C(25)	2.453	0.989	.742	.734	.673	.896
11	C(26)	2.703	0.953	.668	.637	.588	.900

1.4.- Cuestionario VAL 89

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 23	ODD	EVEN
MEAN	1868.896	81.256	989.481	879.415
STD DEV	212.127	9.223	108.374	113.885
STD ERR	10.554	0.459	5.392	5.666
MAXIMUM	2277.000	99.000	1188.000	1089.000
MINIMUM	1020.000	44.348	579.000	441.000
N CASES	405	405	405	405

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.822
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.902
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.902
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.880

ANEXO -Resultados

2.25 TO 2.75 97.173 TO 104.041 0 .
 2.75 TO 3.25 104.041 TO 110.910 0 .
 >= 3.25 >= 110.910 0 .

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	C1(1)	3.838	1.619	.432	.700	.329	.841
2	C1(2)	4.164	1.294	.514	.666	.440	.836
3	C1(3)	4.000	1.499	.529	.793	.444	.835
4	C1(4)	4.000	1.547	.477	.738	.383	.838
5	C1(5)	3.536	1.779	.578	1.029	.482	.833
6	C1(6)	3.420	1.787	.555	.991	.455	.835
7	C1(7)	3.415	1.588	.474	.753	.377	.839
8	C1(12)	4.235	1.240	.485	.601	.411	.837
9	C1(14)	3.989	1.551	.505	.783	.413	.837
10	C1(15)	3.191	1.817	.550	.999	.447	.836
11	C1(16)	3.949	1.554	.501	.779	.409	.837
12	C1(17)	4.135	1.365	.583	.795	.511	.832
13	C1(18)	3.787	1.620	.581	.941	.494	.832
14	C1(20)	3.984	1.405	.585	.822	.512	.832
15	C1(21)	4.102	1.380	.585	.808	.513	.832
16	C1(22)	4.340	1.155	.613	.708	.556	.831
17	C1(25)	4.178	1.338	.622	.832	.557	.830

1.5.2.- YO A SUPERIORES

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 21	ODD	EVEN
MEAN	57.316	2.729	31.520	25.795
STD DEV	20.606	0.981	11.560	9.750
STD ERR	1.116	0.053	0.626	0.528
MAXIMUM	105.000	5.000	55.000	50.000
MINIMUM	21.000	1.000	11.000	10.000
N CASES	342	342	342	342

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.869
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.930
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.923
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.909
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.846
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.803

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE
FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	< -9.655	0	.
-3.25 TO -2.75	-9.655 TO 0.648	0	.
-2.75 TO -2.25	0.648 TO 10.952	0	.
-2.25 TO -1.75	10.952 TO 21.255	22	1.000
-1.75 TO -1.25	21.255 TO 31.558	20	3.626
-1.25 TO -.75	31.558 TO 41.861	40	5.712
-.75 TO -.25	41.861 TO 52.164	65	7.685
-.25 TO .25	52.164 TO 62.467	50	9.077
.25 TO .75	62.467 TO 72.771	54	8.705
.75 TO 1.25	72.771 TO 83.074	53	10.913
1.25 TO 1.75	83.074 TO 93.377	26	8.895
1.75 TO 2.25	93.377 TO 103.680	9	6.000
2.25 TO 2.75	103.680 TO 113.983	3	5.354
2.75 TO 3.25	113.983 TO 124.286	0	.
>= 3.25	>= 124.286	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	C1(26)	2.213	1.713	.554	.948	.492	.906
2	C1(27)	2.468	1.714	.654	1.122	.603	.903
3	C1(28)	2.725	1.772	.603	1.068	.543	.904
4	C1(29)	2.360	1.712	.605	1.035	.548	.904
5	C1(30)	2.333	1.774	.584	1.035	.522	.905
6	C1(31)	1.839	1.508	.498	.751	.440	.907
7	C1(32)	2.459	1.645	.582	.957	.525	.905
8	C1(33)	1.708	1.365	.508	.693	.456	.906
9	C1(34)	3.155	1.758	.680	1.195	.630	.902
10	C1(36)	2.342	1.778	.577	1.026	.515	.905
11	C1(37)	3.775	1.510	.605	.913	.555	.904
12	C1(38)	2.450	1.773	.504	.893	.435	.907
13	C1(39)	2.798	1.655	.580	.961	.523	.905
14	C1(40)	2.389	1.605	.496	.797	.434	.907
15	C1(41)	2.336	1.744	.637	1.111	.583	.903
16	C1(42)	3.085	1.700	.644	1.095	.592	.903
17	C1(43)	2.550	1.709	.612	1.046	.556	.904
18	C1(45)	3.392	1.570	.621	.975	.570	.904
19	C1(46)	3.611	1.553	.668	1.038	.623	.903
20	C1(47)	3.763	1.465	.670	.981	.628	.903

ANEXO —Resultados

21	C1(50)	3.564	1.547	.625	.967	.576	.904
----	--------	-------	-------	------	------	------	------

1.5.3.- YO A SUBORDINADOS

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 19	ODD	EVEN
MEAN	68.211	3.590	37.807	30.404
STD DEV	16.823	0.885	8.822	8.780
STD ERR	1.619	0.085	0.849	0.845
MAXIMUM	95.000	5.000	50.000	45.000
MINIMUM	19.000	1.000	10.000	9.000
N CASES	109	109	109	109
INTERNAL CONSISTENCY DATA				
SPLIT-HALF CORRELATION		.827		
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT		.905		
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT		.905		
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS		.875		
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS		.778		
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS		.757		
APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE FOR 15 Z-SCORE INTERVALS				
Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR	
< -3.25	<	13.535	0	.
-3.25 TO -2.75	13.535 TO	21.946	2	1.000
-2.75 TO -2.25	21.946 TO	30.358	1	0.000
-2.25 TO -1.75	30.358 TO	38.770	5	8.367
-1.75 TO -1.25	38.770 TO	47.182	4	9.747
-1.25 TO -.75	47.182 TO	55.593	12	8.332
-.75 TO -.25	55.593 TO	64.005	15	8.274
-.25 TO .25	64.005 TO	72.417	22	11.186
.25 TO .75	72.417 TO	80.829	19	10.872
.75 TO 1.25	80.829 TO	89.240	20	7.473
1.25 TO 1.75	89.240 TO	97.652	9	4.558
1.75 TO 2.25	97.652 TO	106.064	0	.
2.25 TO 2.75	106.064 TO	114.476	0	.
2.75 TO 3.25	114.476 TO	122.887	0	.
>= 3.25	>=	122.887	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS							
ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM R	ALPHA
1	C1(51)	3.165	1.855	.588	1.091	.509	.868
2	C1(52)	3.679	1.653	.630	1.042	.565	.865
3	C1(53)	3.541	1.716	.466	.800	.381	.872
4	C1(55)	3.404	1.772	.516	.914	.432	.871
5	C1(56)	3.009	1.879	.644	1.209	.571	.865
6	C1(58)	2.385	1.724	.552	.952	.475	.869
7	C1(59)	4.138	1.371	.626	.859	.573	.866
8	C1(60)	3.844	1.545	.539	.832	.469	.869
9	C1(62)	4.220	1.309	.484	.633	.421	.871
10	C1(64)	3.560	1.700	.516	.878	.436	.870
11	C1(65)	2.945	1.755	.500	.878	.416	.871
12	C1(66)	3.349	1.854	.665	1.234	.597	.864
13	C1(67)	3.844	1.551	.644	.999	.585	.865
14	C1(68)	3.294	1.726	.552	.953	.475	.869
15	C1(70)	4.193	1.274	.533	.679	.475	.869
16	C1(71)	4.385	1.141	.582	.664	.535	.868
17	C1(72)	4.330	1.166	.519	.604	.465	.870
18	C1(74)	2.505	1.841	.501	.921	.412	.872
19	C1(75)	4.422	1.152	.591	.681	.544	.868

1.5.4.- MIS COMPAÑEROS A MI

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 18	ODD	EVEN
MEAN	70.265	3.904	32.992	37.273
STD DEV	14.052	0.781	8.097	7.071
STD ERR	0.747	0.041	0.430	0.376
MAXIMUM	90.000	5.000	45.000	45.000
MINIMUM	18.000	1.000	9.000	9.000
N CASES	355	355	355	355
INTERNAL CONSISTENCY DATA				
SPLIT-HALF CORRELATION		.715		
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT		.834		
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT		.830		
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS		.843		
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS		.726		
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS		.744		
APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE FOR 15 Z-SCORE INTERVALS				
Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR	

ANEXO —Resultados

< -3.25	<	24.595	2	2.828
-3.25 TO -2.75	24.595 TO	31.621	3	8.963
-2.75 TO -2.25	31.621 TO	38.648	4	2.598
-2.25 TO -1.75	38.648 TO	45.674	8	2.761
-1.75 TO -1.25	45.674 TO	52.700	23	7.205
-1.25 TO -.75	52.700 TO	59.726	39	10.828
-.75 TO -.25	59.726 TO	66.752	48	9.283
-.25 TO .25	66.752 TO	73.778	64	8.237
.25 TO .75	73.778 TO	80.804	53	6.923
.75 TO 1.25	80.804 TO	87.830	82	4.011
1.25 TO 1.75	87.830 TO	94.856	29	0.616
1.75 TO 2.25	94.856 TO	101.882	0	.
2.25 TO 2.75	101.882 TO	108.908	0	.
2.75 TO 3.25	108.908 TO	115.934	0	.
>= 3.25	>=	115.934	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	C2(1)	3.932	1.518	.472	.717	.382	.838
2	C2(3)	4.189	1.311	.480	.630	.404	.837
3	C2(4)	4.062	1.425	.500	.712	.418	.837
4	C2(5)	3.504	1.756	.551	.967	.454	.835
5	C2(6)	3.296	1.776	.560	.995	.464	.835
6	C2(9)	4.259	1.194	.482	.576	.413	.837
7	C2(11)	3.620	1.715	.527	.903	.430	.836
8	C2(12)	4.254	1.253	.514	.644	.443	.836
9	C2(13)	3.383	1.741	.461	.803	.356	.841
10	C2(14)	3.949	1.561	.597	.932	.518	.832
11	C2(15)	3.338	1.806	.595	1.075	.502	.832
12	C2(17)	4.189	1.358	.519	.704	.443	.836
13	C2(20)	4.141	1.288	.571	.735	.504	.833
14	C2(21)	4.237	1.289	.551	.710	.482	.834
15	C2(22)	4.338	1.191	.521	.620	.455	.835
16	C2(23)	4.392	1.259	.509	.641	.439	.836
17	C2(24)	2.882	1.862	.547	1.019	.444	.836
18	C2(25)	4.301	1.264	.528	.668	.459	.835

1.5.5.- MIS SUPERIORES A MI

TEST SCORE STATISTICS

	TOTAL	TOTAL/ 20	ODD	EVEN
MEAN	56.110	2.806	29.307	26.804
STD DEV	19.185	0.959	9.846	10.067
STD ERR	1.064	0.053	0.546	0.558
MAXIMUM	100.000	5.000	50.000	50.000
MINIMUM	20.000	1.000	10.000	10.000
N CASES	326	326	326	326

INTERNAL CONSISTENCY DATA

SPLIT-HALF CORRELATION	.857
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT	.923
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT	.923
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS	.900
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS	.803
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS	.820

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE
FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	<	-6.242	0
-3.25 TO -2.75	-6.242 TO	3.351	0
-2.75 TO -2.25	3.351 TO	12.944	0
-2.25 TO -1.75	12.944 TO	22.536	18
-1.75 TO -1.25	22.536 TO	32.129	16
-1.25 TO -.75	32.129 TO	41.721	43
-.75 TO -.25	41.721 TO	51.314	62
-.25 TO .25	51.314 TO	60.907	55
.25 TO .75	60.907 TO	70.499	49
.75 TO 1.25	70.499 TO	80.092	46
1.25 TO 1.75	80.092 TO	89.685	22
1.75 TO 2.25	89.685 TO	99.277	12
2.25 TO 2.75	99.277 TO	108.870	3
2.75 TO 3.25	108.870 TO	118.462	0
>= 3.25	>=	118.462	0

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM- TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM	
						R	ALPHA
1	C2(26)	2.374	1.769	.615	1.088	.553	.894
2	C2(27)	2.500	1.761	.679	1.196	.625	.892
3	C2(28)	2.911	1.762	.614	1.083	.552	.894
4	C2(29)	2.475	1.786	.613	1.095	.550	.894
5	C2(30)	2.178	1.726	.582	1.005	.518	.895
6	C2(31)	1.804	1.481	.568	.842	.513	.895
7	C2(32)	2.509	1.674	.607	1.017	.548	.894

ANEXO —Resultados

8	C2(33)	1.675	1.342	.525	.705	.472	.896
9	C2(34)	3.123	1.777	.637	1.131	.577	.893
10	C2(36)	2.414	1.770	.615	1.089	.553	.894
11	C2(37)	3.807	1.532	.487	.746	.422	.898
12	C2(38)	2.196	1.678	.538	.902	.471	.896
13	C2(39)	2.804	1.712	.569	.974	.504	.896
14	C2(40)	2.485	1.685	.552	.929	.486	.896
15	C2(45)	3.782	1.484	.578	.858	.523	.895
16	C2(46)	3.920	1.476	.650	.959	.602	.893
17	C2(47)	3.997	1.428	.562	.803	.508	.895
18	C2(48)	3.429	1.786	.621	1.108	.558	.894
19	C2(49)	1.822	1.492	.519	.774	.458	.897
20	C2(50)	3.905	1.461	.603	.881	.551	.894

1.5.6.- MIS SUBORDINADOS A MI

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 17	ODD	EVEN
MEAN	62.099	3.653	33.485	28.614
STD DEV	16.073	0.945	8.724	8.035
STD ERR	1.607	0.095	0.872	0.803
MAXIMUM	85.000	5.000	45.000	40.000
MINIMUM	17.000	1.000	9.000	8.000
N CASES	101	101	101	101

INTERNAL CONSISTENCY DATA				
SPLIT-HALF CORRELATION			.839	
SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT			.913	
GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT			.911	
COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS			.884	
COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS			.800	
COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS			.764	

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE

FOR 15 I-SCORE INTERVALS				
Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR	
< -3.25	<	9.863	0	.
-3.25 TO -2.75	9.863 TO	17.900	1	1.000
-2.75 TO -2.25	17.900 TO	25.936	2	6.671
-2.25 TO -1.75	25.936 TO	33.972	2	7.211
-1.75 TO -1.25	33.972 TO	42.008	8	6.124
-1.25 TO -.75	42.008 TO	50.045	9	6.523
-.75 TO -.25	50.045 TO	58.081	21	7.358
-.25 TO .25	58.081 TO	66.117	14	7.445
.25 TO .75	66.117 TO	74.153	16	6.805
.75 TO 1.25	74.153 TO	82.190	21	6.911
1.25 TO 1.75	82.190 TO	90.226	7	5.155
1.75 TO 2.25	90.226 TO	98.262	0	.
2.25 TO 2.75	98.262 TO	106.299	0	.
2.75 TO 3.25	106.299 TO	114.335	0	.
>= 3.25	>=	114.335	0	.

ITEM RELIABILITY STATISTICS						
ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-TOTAL R	RELIABILITY INDEX	EXCLUDING THIS ITEM R ALPHA
1	C2(51)	3.436	1.782	.593	1.056	.513 .878
2	C2(52)	3.624	1.664	.680	1.131	.618 .874
3	C2(53)	3.703	1.632	.644	1.052	.579 .875
4	C2(54)	3.475	1.663	.644	1.070	.577 .876
5	C2(55)	3.277	1.846	.637	1.177	.561 .876
6	C2(56)	2.941	1.855	.643	1.194	.568 .876
7	C2(58)	2.416	1.753	.539	.945	.454 .881
8	C2(60)	4.020	1.541	.537	.828	.463 .880
9	C2(62)	4.287	1.285	.610	.783	.556 .877
10	C2(63)	3.228	1.763	.652	1.149	.581 .875
11	C2(64)	4.040	1.475	.581	.858	.516 .878
12	C2(65)	3.416	1.719	.482	.829	.394 .883
13	C2(66)	3.535	1.715	.727	1.247	.670 .872
14	C2(68)	3.475	1.704	.529	.901	.446 .881
15	C2(71)	4.327	1.244	.558	.694	.501 .879
16	C2(72)	4.436	1.048	.549	.575	.501 .879
17	C2(75)	4.465	1.157	.506	.585	.449 .880

1.6.- Cuestionario A.F. 89

TEST SCORE STATISTICS				
	TOTAL	TOTAL/ 51	ODD	EVEN
MEAN	116.358	2.282	59.662	56.697
STD DEV	10.200	0.200	5.404	5.653
STD ERR	0.511	0.010	0.271	0.283
MAXIMUM	151.000	2.961	77.000	75.000
MINIMUM	87.000	1.706	46.000	40.000
N CASES	399	399	399	399

INTERNAL CONSISTENCY DATA	
SPLIT-HALF CORRELATION	.702

ANEXO —Resultados

SPEARMAN-BROWN COEFFICIENT .825
 GUTTMAN (RULON) COEFFICIENT .824
 COEFFICIENT ALPHA - ALL ITEMS .854
 COEFFICIENT ALPHA - ODD ITEMS .751
 COEFFICIENT ALPHA - EVEN ITEMS .756

APPROXIMATE STANDARD ERROR OF MEASUREMENT OF TOTAL SCORE
FOR 15 Z-SCORE INTERVALS

Z SCORE	TOTAL SCORE	N	STD ERROR
< -3.25	<	83.209	0
-3.25 TO -2.75	83.209 TO	88.309	2
-2.75 TO -2.25	88.309 TO	93.409	2
-2.25 TO -1.75	93.409 TO	98.509	7
-1.75 TO -1.25	98.509 TO	103.609	26
-1.25 TO -.75	103.609 TO	108.709	56
-.75 TO -.25	108.709 TO	113.808	70
-.25 TO .25	113.808 TO	118.908	77
.25 TO .75	118.908 TO	124.008	76
.75 TO 1.25	124.008 TO	129.108	38
1.25 TO 1.75	129.108 TO	134.208	33
1.75 TO 2.25	134.208 TO	139.308	7
2.25 TO 2.75	139.308 TO	144.408	3
2.75 TO 3.25	144.408 TO	149.508	2
>= 3.25	>=	149.508	0

ITEM RELIABILITY STATISTICS

ITEM	LABEL	MEAN	STANDARD DEVIATION	ITEM-RELIABILITY		EXCLUDING THIS ITEM	
				R	INDEX	R	ALPHA
1	A(2)	2.439	0.567	.352	.200	.302	.852
2	A(3)	2.095	0.432	.415	.179	.379	.851
3	A(4)	2.476	0.538	.370	.199	.323	.852
4	A(8)	2.426	0.509	.442	.225	.401	.850
5	A(9)	2.283	0.619	.397	.246	.344	.851
6	A(10)	2.659	0.519	.313	.163	.266	.853
7	A(12)	2.566	0.562	.387	.218	.339	.851
8	A(13)	2.073	0.643	.232	.149	.171	.855
9	A(16)	2.248	0.521	.352	.183	.306	.852
10	A(18)	1.767	0.648	.340	.220	.282	.852
11	A(19)	2.308	0.532	.444	.237	.401	.850
12	A(21)	2.283	0.639	.350	.224	.294	.852
13	A(22)	2.516	0.592	.308	.182	.254	.853
14	A(23)	2.383	0.683	.239	.163	.174	.855
15	A(24)	2.308	0.528	.354	.187	.307	.852
16	A(26)	2.702	0.514	.327	.168	.281	.852
17	A(29)	2.078	0.492	.324	.159	.280	.852
18	A(30)	2.504	0.613	.370	.227	.316	.852
19	A(31)	2.434	0.592	.382	.226	.330	.851
20	A(32)	1.767	0.670	.373	.250	.314	.852
21	A(35)	2.298	0.494	.417	.206	.375	.851
22	A(37)	1.920	0.565	.187	.106	.133	.855
23	A(38)	2.281	0.455	.486	.221	.451	.850
24	A(39)	2.080	0.379	.214	.081	.178	.854
25	A(40)	1.930	0.419	.301	.126	.263	.853
26	A(41)	1.772	0.638	.393	.251	.339	.851
27	A(42)	2.486	0.574	.392	.225	.343	.851
28	A(46)	1.992	0.523	.477	.249	.436	.850
29	A(47)	2.584	0.498	.446	.222	.405	.850
30	A(48)	2.409	0.650	.392	.254	.336	.851
31	A(49)	1.529	0.578	.195	.113	.139	.855
32	A(50)	2.388	0.577	.412	.238	.364	.851
33	A(54)	2.173	0.462	.368	.170	.328	.852
34	A(55)	2.278	0.553	.411	.227	.364	.851
35	A(56)	2.256	0.690	.217	.150	.152	.855
36	A(61)	2.669	0.531	.340	.180	.292	.852
37	A(62)	2.604	0.600	.370	.222	.318	.852
38	A(64)	2.584	0.560	.410	.229	.363	.851
39	A(65)	2.576	0.591	.352	.208	.300	.852
40	A(67)	2.466	0.616	.403	.248	.350	.851
41	A(74)	1.970	0.515	.423	.218	.380	.851
42	A(75)	2.764	0.475	.303	.144	.260	.853
43	A(77)	2.326	0.671	.406	.273	.349	.851
44	A(78)	2.238	0.438	.443	.194	.407	.851
45	A(79)	2.434	0.557	.100	.056	.046	.857
46	A(80)	2.431	0.621	.336	.209	.280	.852
47	A(82)	2.566	0.544	.349	.190	.301	.852
48	A(85)	1.992	0.784	.393	.308	.325	.852
49	A(86)	1.767	0.616	.304	.187	.248	.853
50	A(89)	2.053	0.813	.428	.348	.360	.851
51	A(91)	2.226	0.625	.226	.141	.166	.855

ANEXO —Resultados

2.- ANALISIS FACTORIAL

2.1.- Cuestionario C.M.-89

2.1.1.- Items 1-10

MATRIX TO BE FACTORED					
	M(1)	M(2)	M(3)	M(4)	M(5)
M(1)	1.000				
M(2)	0.457	1.000			
M(3)	0.688	0.435	1.000		
M(4)	0.533	0.386	0.610	1.000	
M(5)	0.285	0.644	0.265	0.292	1.000
M(7)	0.242	0.273	0.271	0.234	0.207
M(8)	0.222	0.151	0.202	0.177	0.056
M(9)	0.363	0.495	0.388	0.388	0.385
M(10)	0.387	0.456	0.410	0.390	0.361
	M(7)	M(8)	M(9)	M(10)	
M(7)	1.000				
M(8)	0.341	1.000			
M(9)	0.420	0.296	1.000		
M(10)	0.349	0.291	0.642	1.000	
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	3.982	1.171	1.097	0.667	0.639
	6	7	8	9	
	0.482	0.356	0.311	0.295	
COMPONENT LOADINGS					
	1	2			
M(9)	0.746	-0.257			
M(3)	0.742	0.266			
M(2)	0.741	0.223			
M(10)	0.733	-0.207			
M(1)	0.724	0.271			
M(4)	0.693	0.260			
M(5)	0.592	0.261			
M(7)	0.526	-0.542			
M(8)	0.400	-0.663			
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2			
	3.982	1.171			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	44.245	13.011			
ROTATED LOADINGS					
	1	2			
M(3)	0.770	0.166			
M(1)	0.757	0.152			
M(2)	0.747	0.201			
M(4)	0.726	0.145			
M(5)	0.641	0.090			
M(10)	0.513	0.563			
M(8)	-0.010	0.774			
M(7)	0.161	0.738			
M(9)	0.498	0.612			
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2			
	3.199	1.954			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	35.545	21.711			

2.1.2.- Items 24-45

MATRIX TO BE FACTORED					
	M(24)	M(25)	M(26)	M(27)	M(30)
M(24)	1.000				
M(25)	0.139	1.000			
M(26)	0.124	0.421	1.000		
M(27)	0.073	0.487	0.473	1.000	
M(30)	0.098	0.331	0.272	0.381	1.000
M(31)	0.145	0.256	0.401	0.343	0.290
M(34)	0.101	0.319	0.232	0.413	0.379
M(36)	0.225	0.329	0.302	0.418	0.378
M(37)	0.130	0.285	0.238	0.294	0.319
M(38)	0.058	0.316	0.232	0.475	0.322

ANEXO -Resultados

M(39)	0.109	0.276	0.291	0.307	0.319
M(40)	0.070	0.273	0.243	0.333	0.351
M(41)	0.121	0.354	0.318	0.427	0.320
M(42)	0.081	0.259	0.266	0.219	0.167
M(43)	0.200	0.234	0.201	0.316	0.341
M(44)	0.100	0.266	0.218	0.243	0.227
M(45)	0.095	0.318	0.270	0.399	0.426
M(31)	M(31)	M(34)	M(36)	M(37)	M(38)
M(31)	1.000				
M(34)	0.219	1.000			
M(36)	0.290	0.476	1.000		
M(37)	0.166	0.406	0.393	1.000	
M(38)	0.268	0.463	0.481	0.333	1.000
M(39)	0.240	0.377	0.421	0.448	0.391
M(40)	0.277	0.424	0.382	0.333	0.425
M(41)	0.373	0.442	0.514	0.370	0.480
M(42)	0.278	0.233	0.261	0.325	0.278
M(43)	0.272	0.412	0.540	0.366	0.437
M(44)	0.197	0.198	0.293	0.427	0.230
M(45)	0.264	0.412	0.415	0.281	0.520
M(39)	M(39)	M(40)	M(41)	M(42)	M(43)
M(39)	1.000				
M(40)	0.439	1.000			
M(41)	0.370	0.381	1.000		
M(42)	0.563	0.338	0.266	1.000	
M(43)	0.416	0.414	0.462	0.323	1.000
M(44)	0.302	0.244	0.244	0.285	0.271
M(45)	0.362	0.359	0.478	0.208	0.449
M(44)	M(44)	M(45)			
M(44)	1.000				
M(45)	0.264	1.000			
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
1	2	3	4	5	
6.185	1.248	1.180	1.034	0.916	
6	7	8	9	10	
0.763	0.736	0.656	0.604	0.551	
11	12	13	14	15	
0.542	0.519	0.477	0.451	0.412	
16	17				
0.381	0.344				
COMPONENT LOADINGS					
1	2	3	4		
M(36)	0.717	0.068	0.171	-0.234	
M(41)	0.701	-0.064	0.184	-0.047	
M(38)	0.687	0.038	0.321	0.127	
M(43)	0.668	0.259	0.179	-0.222	
M(27)	0.662	-0.423	0.046	0.152	
M(34)	0.661	0.082	0.301	0.027	
M(39)	0.661	0.365	-0.255	0.140	
M(45)	0.661	-0.044	0.326	0.026	
M(40)	0.632	0.187	0.066	0.150	
M(37)	0.604	0.326	-0.177	-0.008	
M(30)	0.588	-0.139	0.161	0.010	
M(25)	0.572	-0.393	-0.184	0.066	
M(26)	0.528	-0.509	-0.368	0.069	
M(42)	0.517	0.322	-0.514	0.192	
M(31)	0.504	-0.362	-0.232	-0.069	
M(24)	0.223	-0.033	-0.187	-0.891	
M(44)	0.476	0.200	-0.365	-0.002	
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
1	2	3	4		
6.185	1.248	1.180	1.034		
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
1	2	3	4		
36.381	7.343	6.939	6.085		
ROTATED LOADINGS					
1	2	3	4		
M(38)	0.721	0.181	0.175	-0.096	
M(45)	0.698	0.221	0.094	-0.002	
M(34)	0.696	0.131	0.184	0.003	
M(36)	0.654	0.189	0.240	0.286	
M(43)	0.644	0.012	0.326	0.271	
M(41)	0.632	0.301	0.178	0.096	
M(40)	0.527	0.134	0.399	-0.081	
M(30)	0.524	0.324	0.103	0.030	
M(26)	0.085	0.795	0.194	0.045	
M(25)	0.253	0.654	0.169	0.025	
M(27)	0.468	0.642	0.065	-0.086	
M(31)	0.177	0.601	0.162	0.157	
M(42)	0.068	0.194	0.793	-0.040	
M(39)	0.353	0.124	0.717	-0.013	
M(37)	0.362	0.084	0.593	0.112	
M(44)	0.128	0.196	0.575	0.119	
M(24)	0.055	0.107	0.054	0.929	
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
1	2	3	4		

2.1.3.-Items 47-52

PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED	1	2	3	4
	3.886	2.291	2.363	1.107
	22.858	13.477	13.900	6.514

MATRIX TO BE FACTORED

M(47)	1.000	M(48)	1.000	M(49)	1.000	M(50)	1.000	M(51)	0.402
M(48)	0.301	1.000	0.577	1.000	0.578	1.000	0.498	1.000	0.437
M(49)	0.295	0.577	1.000	0.578	1.000	0.498	1.000	0.437	0.437
M(50)	0.788	0.073	0.093	0.345	-0.105	-0.105	-0.105	-0.105	0.437
M(51)	0.733	0.040	0.093	0.345	-0.105	-0.105	-0.105	-0.105	0.437
M(52)	0.698	0.273	0.093	0.345	-0.105	-0.105	-0.105	-0.105	0.437
M(47)	0.483	-0.861	0.127	0.451	0.127	0.451	0.127	0.451	0.437
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS	1	2	3	4					
	3.170	0.838	0.672	0.437					
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED	1	2	3	4					
	52.841	13.967	11.208	7.145					
ROTATED LOADINGS	1	2	3	4					
M(52)	0.851	0.024	0.201	0.201					
M(48)	0.774	0.202	0.316	0.316					
M(47)	0.123	0.975	0.157	0.157					
M(51)	0.123	0.975	0.157	0.157					
M(49)	0.407	0.139	0.740	0.740					
M(50)	0.460	0.151	0.635	0.635					
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS	1	2	3	4					
	1.731	1.045	1.905	1.905					
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED	1	2	3	4					
	28.858	17.414	31.745	31.745					

2.1.4.-Items 53-61

PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED	1	2	3	4
	1.000	0.596	1.000	0.472
	1.000	0.596	1.000	0.472

MATRIX TO BE FACTORED

M(53)	1.000	M(54)	1.000	M(55)	1.000	M(56)	1.000	M(57)	0.472
M(54)	0.596	1.000	0.621	1.000	0.575	1.000	0.303	1.000	0.472
M(55)	0.592	0.404	0.621	1.000	0.575	1.000	0.303	1.000	0.472
M(56)	0.199	0.138	0.341	0.341	0.303	1.000	0.303	1.000	0.472
M(57)	0.416	0.277	0.388	0.277	0.303	1.000	0.303	1.000	0.472
M(59)	0.333	0.294	0.379	0.294	0.471	0.471	0.471	0.471	0.472
M(60)	0.275	0.175	0.254	0.175	0.426	0.426	0.426	0.426	0.472
M(59)	1.000	M(60)	1.000	M(61)	1.000	0.426	0.426	0.426	0.472
M(60)	0.527	1.000	0.512	1.000	0.426	0.426	0.426	0.426	0.472
M(61)	0.436	0.512	1.000	0.436	0.426	0.426	0.426	0.426	0.472
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)	1	2	3	4					
	3.892	1.370	0.645	0.545					
COMPONENT LOADINGS	1	2	3	4					
M(56)	0.788	-0.121	0.258	0.258					
M(55)	0.748	-0.371	0.366	0.366					
M(60)	0.724	0.366	0.231	0.231					
M(59)	0.724	0.231	0.438	0.438					
M(53)	0.722	-0.438	0.572	0.572					
M(54)	0.629	-0.572	0.480	0.480					

ANEXO —Resultados

M(57)	0.596	0.530
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS		
	1	2
	3.892	1.370
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED		
	1	2
	48.656	17.119
ROTATED LOADINGS		
	1	2
M(54)	0.849	0.028
M(53)	0.823	0.189
M(55)	0.794	0.255
M(56)	0.650	0.463
M(57)	0.058	0.795
M(61)	0.114	0.780
M(60)	0.265	0.767
M(59)	0.359	0.670
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS		
	1	2
	2.667	2.595
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED		
	1	2
	33.342	32.433

2.1.5.- Items 63-70

MATRIX TO BE FACTORED					
	M(63)	M(64)	M(65)	M(66)	M(67)
M(63)	1.000				
M(64)	0.180	1.000			
M(65)	-0.006	0.294	1.000		
M(66)	0.526	0.212	0.136	1.000	
M(67)	0.254	0.101	0.138	0.389	1.000
M(68)	0.146	0.196	0.172	0.260	0.419
M(70)	0.258	0.137	0.096	0.415	0.335
	M(68)	M(70)			
M(68)	1.000				
M(70)	0.242	1.000			
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	2.478	1.184	0.974	0.738	0.675
	6	7			
	0.529	0.422			
COMPONENT LOADINGS					
	1	2			
M(66)	0.772	0.247			
M(67)	0.679	0.082			
M(70)	0.635	0.188			
M(63)	0.612	0.398			
M(68)	0.589	-0.203			
M(65)	0.328	-0.754			
M(64)	0.434	-0.560			
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2			
	2.478	1.184			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	35.403	16.915			
ROTATED LOADINGS					
	1	2			
M(66)	0.801	0.119			
M(63)	0.725	-0.087			
M(70)	0.653	0.112			
M(67)	0.646	0.226			
M(65)	-0.038	0.821			
M(64)	0.143	0.694			
M(68)	0.439	0.442			
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2			
	2.226	1.436			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	31.804	20.513			

2.1.6.- Items 72-78

MATRIX TO BE FACTORED					
	M(72)	M(73)	M(74)	M(75)	M(77)
M(72)	1.000				
M(73)	0.452	1.000			
M(74)	0.338	0.439	1.000		

ANEXO —Resultados

M(75)	0.441	0.483	0.453	1.000	
M(77)	0.276	0.347	0.255	0.516	1.000
M(78)	0.396	0.336	0.303	0.465	0.711
M(78)	M(78)				
	1.000				
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	3.085	0.991	0.666	0.531	0.472
	6				
	0.256				
COMPONENT LOADINGS					
	1	2			
M(75)	0.793	0.051			
M(78)	0.760	-0.490			
M(77)	0.738	-0.561			
M(73)	0.706	0.377			
M(72)	0.665	0.292			
M(74)	0.629	0.454			
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2			
	3.085	0.991			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	51.413	16.516			
ROTATED LOADINGS					
	1	2			
M(73)	0.776	0.195			
M(74)	0.771	0.086			
M(72)	0.680	0.231			
M(75)	0.621	0.495			
M(77)	0.169	0.911			
M(78)	0.233	0.873			
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2			
	2.139	1.937			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	35.652	32.277			

2.1.7.- Items 80-85

MATRIX TO BE FACTORED					
	M(80)	M(81)	M(82)	M(83)	M(84)
M(80)	1.000				
M(81)	0.666	1.000			
M(82)	0.577	0.630	1.000		
M(83)	0.600	0.524	0.622	1.000	
M(84)	0.585	0.552	0.636	0.721	1.000
M(85)	0.552	0.508	0.593	0.609	0.765
M(85)	M(85)				
	1.000				
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	4.051	0.642	0.414	0.395	0.294
	6				
	0.204				
COMPONENT LOADINGS					
	1	2			
M(84)	0.869	0.324			
M(83)	0.830	0.196			
M(82)	0.823	-0.098			
M(85)	0.819	0.361			
M(80)	0.804	-0.342			
M(81)	0.782	-0.492			
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2			
	4.051	0.642			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	67.514	10.706			
ROTATED LOADINGS					
	1	2			
M(84)	0.865	0.335			
M(85)	0.852	0.274			
M(83)	0.751	0.404			
M(82)	0.551	0.620			
M(81)	0.258	0.887			
M(80)	0.375	0.789			
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2			
	2.548	2.145			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2			
	42.467	35.753			

ANEXO —Resultados

2.1.8.- Items 87-93

MATRIX TO BE FACTORED					
	M(87)	M(88)	M(89)	M(90)	M(91)
M(87)	1.000				
M(88)	-0.229	1.000			
M(89)	-0.006	0.183	1.000		
M(90)	-0.023	0.287	0.209	1.000	
M(91)	-0.016	0.035	0.142	0.138	1.000
M(92)	0.032	0.136	0.197	0.295	0.161
M(93)	0.078	0.049	0.169	0.122	0.202
	M(92)	M(93)			
M(92)	1.000				
M(93)	0.301	1.000			
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	1.902	1.257	0.931	0.832	0.800
	6	7			
	0.680	0.599			
COMPONENT LOADINGS					
	1	2	3		
M(92)	0.663	0.215	0.159		
M(90)	0.645	-0.184	0.337		
M(89)	0.565	-0.017	0.109		
M(93)	0.534	0.449	-0.177		
M(87)	-0.081	0.722	0.498		
M(88)	0.487	-0.627	0.125		
M(91)	0.446	0.248	-0.696		
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2	3		
	1.902	1.257	0.931		
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3		
	27.167	17.961	13.297		
ROTATED LOADINGS					
	1	2	3		
M(90)	0.749	0.056	-0.010		
M(92)	0.609	-0.196	0.319		
M(88)	0.588	0.527	-0.148		
M(89)	0.541	0.018	0.195		
M(87)	0.043	-0.879	-0.055		
M(91)	0.007	0.180	0.844		
M(93)	0.296	-0.242	0.609		
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2	3		
	1.660	1.183	1.247		
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3		
	23.707	16.897	17.820		

2.2.- Cuestionario DISCO-89

MATRIX TO BE FACTORED					
	D(10)	D(11)	D(14)	D(15)	D(16)
D(10)	1.000				
D(11)	0.376	1.000			
D(14)	0.137	0.000	1.000		
D(15)	0.149	0.329	-0.197	1.000	
D(16)	-0.125	-0.039	-0.223	-0.023	1.000
D(17)	-0.051	-0.211	0.047	-0.243	0.367
D(18)	-0.034	0.092	-0.079	-0.063	0.125
D(19)	-0.017	0.111	-0.038	0.025	0.064
D(20)	0.063	0.040	-0.058	-0.021	0.087
D(21)	0.058	0.141	-0.044	0.049	0.032
D(22)	-0.095	-0.090	-0.081	-0.024	0.414
D(23)	-0.093	-0.170	0.038	-0.195	0.319
D(24)	-0.141	-0.121	-0.101	-0.050	0.156
D(25)	-0.084	-0.287	0.047	-0.261	0.075
D(26)	-0.155	-0.196	-0.137	-0.054	0.136
D(27)	-0.189	-0.390	-0.055	-0.269	0.084
D(28)	0.120	0.112	-0.012	0.122	0.041
D(29)	-0.025	-0.200	0.097	-0.245	0.088
D(30)	-0.180	-0.487	0.010	-0.291	0.070
D(31)	-0.314	-0.364	-0.046	-0.154	0.126
	D(17)	D(18)	D(19)	D(20)	D(21)
D(17)	1.000				
D(18)	0.001	1.000			
D(19)	-0.071	0.428	1.000		
D(20)	0.043	0.254	0.119	1.000	
D(21)	0.004	0.149	0.220	0.622	1.000
D(22)	0.290	0.134	0.037	0.056	0.055
D(23)	0.418	0.090	-0.039	-0.008	-0.037
D(24)	0.039	-0.009	-0.021	-0.088	-0.060
D(25)	0.141	-0.025	-0.091	-0.135	-0.202

ANEXO -Resultados

D(26)	0.074	0.006	-0.087	-0.049	-0.001
D(27)	0.150	-0.059	-0.097	0.027	0.022
D(28)	0.044	0.160	0.135	0.090	0.115
D(29)	0.126	0.111	-0.023	0.075	0.002
D(30)	0.170	-0.009	-0.044	0.015	-0.023
D(31)	0.045	-0.006	0.003	0.027	0.021
D(22)	1.000				
D(23)	0.583	1.000			
D(24)	0.271	0.202	1.000		
D(25)	0.190	0.299	0.543	1.000	
D(26)	0.077	0.042	0.135	0.090	1.000
D(27)	0.058	0.157	0.198	0.292	0.490
D(28)	0.036	0.001	-0.106	-0.168	-0.094
D(29)	0.128	0.227	0.008	0.206	0.031
D(30)	0.146	0.217	0.173	0.261	0.221
D(31)	0.092	0.082	0.168	0.162	0.333
D(27)	1.000	D(28)	D(29)	D(30)	D(31)
D(28)	-0.168	1.000			
D(29)	0.129	-0.057	1.000		
D(30)	0.490	-0.178	0.261	1.000	
D(31)	0.277	-0.151	0.143	0.463	1.000
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
1		2	3	4	5
3.707		2.228	1.791	1.533	1.264
6		7	8	9	10
1.166		0.963	0.890	0.844	0.819
11		12	13	14	15
0.700		0.682	0.580	0.537	0.500
16		17	18	19	20
0.454		0.412	0.323	0.309	0.297
COMPONENT LOADINGS					
1		2	3	4	5
D(30)	0.679	-0.095	-0.287	0.141	-0.000
D(11)	-0.651	0.214	0.201	-0.123	-0.044
D(27)	0.633	-0.143	-0.330	-0.060	0.135
D(25)	0.579	-0.142	0.286	0.036	-0.414
D(31)	0.545	-0.076	-0.398	-0.150	-0.032
D(23)	0.534	0.375	0.467	0.125	0.085
D(20)	-0.059	0.580	-0.471	0.186	0.163
D(18)	-0.006	0.575	-0.179	0.044	-0.478
D(21)	-0.129	0.564	-0.491	0.091	0.161
D(22)	0.431	0.507	0.413	-0.147	0.052
D(14)	-0.042	-0.182	0.116	0.671	-0.064
D(15)	-0.470	0.057	0.078	-0.526	0.094
D(19)	-0.132	0.463	-0.230	-0.021	-0.545
D(26)	0.429	-0.091	-0.315	-0.372	0.215
D(29)	0.369	0.120	-0.015	0.450	-0.093
D(28)	-0.253	0.361	0.076	0.029	0.050
D(24)	0.448	-0.001	0.236	-0.342	-0.424
D(10)	-0.413	0.065	0.210	0.263	0.097
D(17)	0.427	0.303	0.309	0.208	0.415
D(16)	0.350	0.495	0.249	-0.302	0.229
6		7	8		
D(30)	0.001	0.023	0.083		
D(11)	0.247	0.154	0.221		
D(27)	0.183	0.358	-0.078		
D(25)	0.365	0.032	-0.124		
D(31)	-0.118	-0.128	0.100		
D(23)	-0.000	-0.028	0.039		
D(20)	0.356	-0.221	-0.071		
D(18)	-0.234	0.223	0.126		
D(21)	0.395	-0.170	-0.143		
D(22)	0.048	-0.102	0.082		
D(14)	0.063	0.098	-0.158		
D(15)	0.121	-0.020	0.170		
D(19)	-0.256	0.130	-0.040		
D(26)	0.047	0.524	0.101		
D(29)	-0.018	0.009	0.561		
D(28)	-0.222	0.379	-0.468		
D(24)	0.456	-0.058	-0.222		
D(10)	0.441	0.446	0.219		
D(17)	-0.154	0.073	-0.194		
D(16)	-0.151	-0.019	0.137		
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
1		2	3	4	5
3.707		2.228	1.791	1.533	1.264
6		7	8		
1.166		0.963	0.890		
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
1		2	3	4	5
18.536		11.139	8.956	7.667	6.320
6		7	8		
5.829		4.815	4.450		
ROTATED LOADINGS					

ANEXO —Resultados

	1	2	3	4	5
D (10)	-0.841	0.069	-0.069	0.122	-0.050
D (11)	-0.657	0.068	-0.111	-0.329	0.116
D (31)	0.541	0.063	0.015	-0.056	0.047
D (21)	-0.051	0.889	-0.004	-0.054	0.111
D (20)	-0.014	0.882	0.060	0.018	0.117
D (23)	0.028	-0.036	0.758	0.182	0.012
D (22)	0.027	0.060	0.747	-0.131	0.085
D (16)	0.094	0.025	0.702	-0.301	0.097
D (17)	0.086	0.028	0.692	0.302	-0.143
D (14)	-0.174	-0.037	-0.115	0.686	-0.076
D (15)	-0.785	-0.003	-0.114	-0.651	-0.962
D (18)	-0.036	0.113	0.114	-0.004	0.826
D (19)	0.055	0.105	-0.067	-0.039	0.792
D (24)	0.090	-0.017	0.131	-0.126	0.003
D (25)	0.067	-0.154	0.153	0.252	-0.024
D (26)	0.042	-0.071	0.049	-0.199	-0.007
D (27)	0.186	0.072	0.050	0.161	-0.098
D (29)	-0.037	-0.001	0.237	0.317	0.180
D (28)	-0.182	0.043	0.144	0.125	0.302
D (30)	0.391	0.057	0.115	0.264	-0.010
	6	7	8		
D (10)	0.045	0.023	0.045		
D (11)	0.081	-0.282	-0.054		
D (31)	-0.069	0.387	0.262		
D (21)	0.049	0.022	-0.065		
D (20)	0.078	-0.005	0.043		
D (23)	-0.214	0.007	0.119		
D (22)	-0.249	-0.032	0.085		
D (16)	-0.029	0.105	0.012		
D (17)	0.105	0.120	-0.165		
D (14)	0.005	-0.137	0.016		
D (15)	0.075	-0.139	-0.111		
D (18)	0.021	0.013	0.048		
D (19)	-0.015	-0.093	-0.096		
D (24)	-0.873	0.097	-0.032		
D (25)	-0.775	0.141	0.149		
D (26)	-0.003	0.845	-0.018		
D (27)	-0.199	0.775	0.043		
D (29)	0.072	0.109	0.686		
D (28)	0.177	-0.005	-0.649		
D (30)	-0.134	0.471	0.317		
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2	3	4	5
	1.805	1.652	2.305	1.590	1.536
	6	7	8		
	1.604	1.881	1.169		
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3	4	5
	9.027	8.262	11.523	7.952	7.678
	6	7	8		
	8.021	9.403	5.847		

2.3.- Cuestionario CSF - 89

2.3.1.- Items 1-10

MATRIX TO BE FACTORED					
	C (1)	C (2)	C (3)	C (4)	C (5)
C (1)	1.000				
C (2)	0.479	1.000			
C (3)	0.740	0.482	1.000		
C (4)	0.749	0.509	0.831	1.000	
C (5)	0.467	0.677	0.507	0.572	1.000
C (6)	0.549	0.512	0.579	0.592	0.574
C (7)	0.378	0.591	0.379	0.421	0.533
C (8)	0.365	0.617	0.416	0.453	0.569
C (10)	0.356	0.482	0.366	0.371	0.467
	C (6)	C (7)	C (8)	C (10)	
C (6)	1.000				
C (7)	0.381	1.000			
C (8)	0.440	0.573	1.000		
C (10)	0.327	0.502	0.487	1.000	
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	5.092	1.208	0.626	0.496	0.421
	6	7	8	9	
	0.405	0.331	0.258	0.161	
COMPONENT LOADINGS					
	1	2			
C (4)	0.825	-0.408			
C (5)	0.797	0.174			

ANEXO -Resultados

C(3)	0.795	-0.453
C(2)	0.792	0.280
C(1)	0.761	-0.445
C(6)	0.737	-0.202
C(8)	0.721	0.393
C(7)	0.694	0.429
C(10)	0.626	0.388
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS		
	1	2
	5.092	1.208
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED		
	1	2
	56.582	13.425
ROTATED LOADINGS		
	1	2
C(3)	0.884	0.236
C(4)	0.874	0.289
C(1)	0.854	0.218
C(6)	0.666	0.374
C(7)	0.192	0.792
C(8)	0.237	0.787
C(2)	0.367	0.756
C(10)	0.173	0.716
C(5)	0.445	0.684
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS		
	1	2
	3.175	3.126
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED		
	1	2
	35.277	34.730

2.3.2.- Items 11-26

MATRIX TO BE FACTORED					
	C(11)	C(12)	C(13)	C(14)	C(15)
C(11)	1.000				
C(12)	0.555	1.000			
C(13)	0.596	0.594	1.000		
C(14)	0.414	0.590	0.482	1.000	
C(15)	0.542	0.532	0.619	0.476	1.000
C(16)	0.582	0.673	0.613	0.570	0.664
C(17)	0.291	0.375	0.345	0.391	0.377
C(18)	0.416	0.375	0.456	0.270	0.439
C(19)	0.542	0.455	0.502	0.450	0.521
C(25)	0.487	0.542	0.464	0.481	0.430
C(26)	0.362	0.422	0.386	0.441	0.389
	C(16)	C(17)	C(18)	C(19)	C(25)
C(16)	1.000				
C(17)	0.397	1.000			
C(18)	0.459	0.281	1.000		
C(19)	0.535	0.311	0.477	1.000	
C(25)	0.528	0.430	0.384	0.475	1.000
C(26)	0.415	0.466	0.296	0.470	0.610
	C(26)				
C(26)	1.000				
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	5.717	1.007	0.785	0.651	0.528
	6	7	8	9	10
	0.522	0.445	0.395	0.348	0.329
	11				
	0.274				
COMPONENT LOADINGS					
	1	2	3		
C(16)	0.826	0.156	0.179		
C(12)	0.784	0.043	0.326		
C(13)	0.775	0.259	0.088		
C(15)	0.766	0.229	0.066		
C(11)	0.740	0.281	0.001		
C(25)	0.736	-0.328	-0.111		
C(19)	0.727	0.112	-0.285		
C(14)	0.707	-0.169	0.408		
C(26)	0.654	-0.532	-0.203		
C(18)	0.603	0.290	-0.571		
C(17)	0.570	-0.516	-0.080		
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2	3		
	5.717	1.007	0.785		
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3		
	51.972	9.151	7.133		
ROTATED LOADINGS					
	1	2	3		
C(12)	0.781	0.303	0.141		

ANEXO —Resultados

C(16)	0.754	0.257	0.323
C(14)	0.713	0.428	-0.053
C(13)	0.691	0.161	0.415
C(15)	0.662	0.185	0.414
C(11)	0.618	0.141	0.475
C(26)	0.184	0.818	0.223
C(17)	0.205	0.739	0.096
C(25)	0.362	0.671	0.282
C(18)	0.164	0.169	0.848
C(19)	0.378	0.329	0.609
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS			
	1	2	3
	3.362	2.223	1.923
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED			
	1	2	3
	30.561	20.209	17.486

2.4.- Cuestionario VAL 89

MATRIX TO BE FACTORED

	V(1)	V(4)	V(5)	V(6)	V(7)
V(1)	1.000				
V(4)	0.349	1.000			
V(5)	0.336	0.675	1.000		
V(6)	0.197	0.422	0.423	1.000	
V(7)	0.340	0.382	0.364	0.306	1.000
V(11)	0.205	0.439	0.365	0.387	0.434
V(15)	0.082	0.276	0.218	0.212	0.219
V(16)	0.254	0.203	0.234	0.127	0.302
V(17)	0.090	0.322	0.305	0.183	0.301
V(18)	0.208	0.220	0.226	0.112	0.228
V(19)	0.211	-0.029	0.078	-0.069	0.055
V(20)	0.175	0.111	0.158	0.107	0.158
V(21)	0.130	0.084	0.165	0.040	0.167
V(22)	0.251	0.161	0.237	0.111	0.236
V(24)	0.107	0.069	0.164	0.096	0.213
V(26)	0.186	0.176	0.180	0.111	0.265
V(27)	0.110	0.291	0.291	0.158	0.328
V(30)	0.137	0.164	0.214	0.186	0.126
V(31)	0.173	0.190	0.168	0.196	0.265
V(32)	0.190	0.167	0.186	0.164	0.339
V(33)	0.145	0.216	0.329	0.192	0.364
V(34)	0.133	0.278	0.295	0.109	0.349
V(35)	0.038	0.211	0.276	0.068	0.276
V(11)	V(11)	V(15)	V(16)	V(17)	V(18)
V(11)	1.000				
V(15)	0.195	1.000			
V(16)	0.226	0.256	1.000		
V(17)	0.365	0.423	0.368	1.000	
V(18)	0.244	0.231	0.408	0.346	1.000
V(19)	-0.038	-0.002	0.300	0.029	0.276
V(20)	0.171	0.213	0.345	0.334	0.187
V(21)	0.069	0.199	0.318	0.210	0.313
V(22)	0.147	0.144	0.339	0.213	0.167
V(24)	0.138	0.176	0.382	0.239	0.296
V(26)	0.219	0.185	0.302	0.336	0.185
V(27)	0.242	0.305	0.201	0.265	0.232
V(30)	0.199	0.138	0.358	0.263	0.471
V(31)	0.333	0.196	0.380	0.386	0.294
V(32)	0.247	0.100	0.389	0.217	0.206
V(33)	0.234	0.289	0.392	0.257	0.312
V(34)	0.238	0.330	0.364	0.308	0.319
V(35)	0.238	0.318	0.257	0.319	0.233
V(19)	V(19)	V(20)	V(21)	V(22)	V(24)
V(19)	1.000				
V(20)	0.340	1.000			
V(21)	0.288	0.307	1.000		
V(22)	0.216	0.530	0.335	1.000	
V(24)	0.356	0.389	0.356	0.403	1.000
V(26)	0.155	0.357	0.197	0.368	0.421
V(27)	0.050	0.217	0.372	0.172	0.239
V(30)	0.333	0.249	0.374	0.230	0.380
V(31)	0.120	0.399	0.205	0.493	0.359
V(32)	0.274	0.339	0.198	0.342	0.375
V(33)	0.221	0.262	0.402	0.378	0.408
V(34)	0.140	0.246	0.421	0.329	0.235
V(35)	0.126	0.162	0.343	0.261	0.290
V(26)	V(26)	V(27)	V(30)	V(31)	V(32)
V(26)	1.000				
V(27)	0.300	1.000			
V(30)	0.175	0.263	1.000		
V(31)	0.445	0.222	0.367	1.000	
V(32)	0.605	0.226	0.215	0.437	1.000
V(33)	0.369	0.430	0.356	0.369	0.489
V(34)	0.345	0.495	0.277	0.344	0.385
V(35)	0.243	0.426	0.334	0.318	0.242

LATENT ROOTS (EIGENVALUES)		COMPONENT LOADINGS		VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS		PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED		ROTATED LOADINGS	
V(33)	1.000	1	0.712	1	6.900	30.002	1	0.741	1
V(34)	0.652	2	0.112	2	2.248	9.775	2	0.111	2
V(35)	0.502	3	0.260	3	1.556	6.766	3	0.230	3
		4	0.104	4	1.354	5.885	4	0.046	4
		5	0.284	5	0.177	0.179	5	0.095	5
		6	0.677	6	0.210	0.186	6	0.226	6
		7	0.571	7	0.210	0.186	7	0.026	7
		8	0.558	8	0.097	0.080	8	0.199	8
		9	0.557	9	0.079	0.080	9	0.154	9
		10	0.543	10	0.079	0.080	10	0.154	10
		11	0.540	11	0.087	0.080	11	0.154	11
		12	0.534	12	0.453	0.179	12	0.154	12
		13	0.534	13	0.207	0.190	13	0.154	13
		14	0.525	14	0.207	0.190	14	0.154	14
		15	0.525	15	0.256	0.247	15	0.154	15
		16	0.489	16	0.465	0.247	16	0.154	16
		17	0.489	17	0.256	0.247	17	0.154	17
		18	0.357	18	0.139	0.137	18	0.154	18
		19	0.357	19	0.139	0.137	19	0.154	19
		20	0.450	20	0.054	0.048	20	0.154	20
		21	0.372	21	0.054	0.048	21	0.154	21
		22	0.334	22	0.284	0.358	22	0.154	22
		23	0.489	23	0.441	0.183	23	0.154	23
		24	0.493	24	0.441	0.183	24	0.154	24
		25	0.581	25	0.075	0.078	25	0.154	25
		26	0.586	26	0.455	0.028	26	0.154	26
		27	0.603	27	0.261	0.209	27	0.154	27
		28	0.625	28	0.167	0.142	28	0.154	28
		29	0.629	29	0.124	0.142	29	0.154	29
		30	0.677	30	0.202	0.268	30	0.154	30
		31	0.712	31	0.224	0.268	31	0.154	31
		32	0.112	32	0.167	0.142	32	0.154	32
		33	0.260	33	0.081	0.057	33	0.154	33
		34	0.104	34	0.167	0.057	34	0.154	34
		35	0.284	35	0.024	0.051	35	0.154	35
		36	0.677	36	0.024	0.051	36	0.154	36
		37	0.712	37	0.075	0.078	37	0.154	37
		38	0.112	38	0.455	0.028	38	0.154	38
		39	0.260	39	0.261	0.209	39	0.154	39
		40	0.104	40	0.167	0.142	40	0.154	40
		41	0.284	41	0.124	0.142	41	0.154	41
		42	0.677	42	0.202	0.268	42	0.154	42
		43	0.712	43	0.224	0.268	43	0.154	43
		44	0.112	44	0.167	0.142	44	0.154	44
		45	0.260	45	0.081	0.057	45	0.154	45
		46	0.104	46	0.167	0.057	46	0.154	46
		47	0.284	47	0.024	0.051	47	0.154	47
		48	0.677	48	0.024	0.051	48	0.154	48
		49	0.712	49	0.075	0.078	49	0.154	49
		50	0.112	50	0.455	0.028	50	0.154	50
		51	0.260	51	0.261	0.209	51	0.154	51
		52	0.104	52	0.167	0.142	52	0.154	52
		53	0.284	53	0.124	0.142	53	0.154	53
		54	0.677	54	0.202	0.268	54	0.154	54
		55	0.712	55	0.224	0.268	55	0.154	55
		56	0.112	56	0.167	0.142	56	0.154	56
		57	0.260	57	0.081	0.057	57	0.154	57
		58	0.104	58	0.167	0.057	58	0.154	58
		59	0.284	59	0.024	0.051	59	0.154	59
		60	0.677	60	0.024	0.051	60	0.154	60
		61	0.712	61	0.075	0.078	61	0.154	61
		62	0.112	62	0.455	0.028	62	0.154	62
		63	0.260	63	0.261	0.209	63	0.154	63
		64	0.104	64	0.167	0.142	64	0.154	64
		65	0.284	65	0.124	0.142	65	0.154	65
		66	0.677	66	0.202	0.268	66	0.154	66
		67	0.712	67	0.224	0.268	67	0.154	67
		68	0.112	68	0.167	0.142	68	0.154	68
		69	0.260	69	0.081	0.057	69	0.154	69
		70	0.104	70	0.167	0.057	70	0.154	70
		71	0.284	71	0.024	0.051	71	0.154	71
		72	0.677	72	0.024	0.051	72	0.154	72
		73	0.712	73	0.075	0.078	73	0.154	73
		74	0.112	74	0.455	0.028	74	0.154	74
		75	0.260	75	0.261	0.209	75	0.154	75
		76	0.104	76	0.167	0.142	76	0.154	76
		77	0.284	77	0.124	0.142	77	0.154	77
		78	0.677	78	0.202	0.268	78	0.154	78
		79	0.712	79	0.224	0.268	79	0.154	79
		80	0.112	80	0.167	0.142	80	0.154	80
		81	0.260	81	0.081	0.057	81	0.154	81
		82	0.104	82	0.167	0.057	82	0.154	82
		83	0.284	83	0.024	0.051	83	0.154	83
		84	0.677	84	0.024	0.051	84	0.154	84
		85	0.712	85	0.075	0.078	85	0.154	85
		86	0.112	86	0.455	0.028	86	0.154	86
		87	0.260	87	0.261	0.209	87	0.154	87
		88	0.104	88	0.167	0.142	88	0.154	88
		89	0.284	89	0.124	0.142	89	0.154	89
		90	0.677	90	0.202	0.268	90	0.154	90
		91	0.712	91	0.224	0.268	91	0.154	91
		92	0.112	92	0.167	0.142	92	0.154	92
		93	0.260	93	0.081	0.057	93	0.154	93
		94	0.104	94	0.167	0.057	94	0.154	94
		95	0.284	95	0.024	0.051	95	0.154	95
		96	0.677	96	0.024	0.051	96	0.154	96
		97	0.712	97	0.075	0.078	97	0.154	97
		98	0.112	98	0.455	0.028	98	0.154	98
		99	0.260	99	0.261	0.209	99	0.154	99
		100	0.104	100	0.167	0.142	100	0.154	100
		101	0.284	101	0.124	0.142	101	0.154	101
		102	0.677	102	0.202	0.268	102	0.154	102
		103	0.712	103	0.224	0.268	103	0.154	103
		104	0.112	104	0.167	0.142	104	0.154	104
		105	0.260	105	0.081	0.057	105	0.154	105
		106	0.104	106	0.167	0.057	106	0.154	106
		107	0.284	107	0.024	0.051	107	0.154	107
		108	0.677	108	0.024	0.051	108	0.154	108
		109	0.712	109	0.075	0.078	109	0.154	109
		110	0.112	110	0.455	0.028	110	0.154	110
		111	0.260	111	0.261	0.209	111	0.154	111
		112	0.104	112	0.167	0.142	112	0.154	112
		113	0.284	113	0.124	0.142	113	0.154	113
		114	0.677	114	0.202	0.268	114	0.154	114
		115	0.712	115	0.224	0.268	115	0.154	115
		116	0.112	116	0.167	0.142	116	0.154	116
		117	0.260	117	0.081	0.057	117	0.154	117
		118	0.104	118	0.167	0.057	118	0.154	118
		119	0.284	119	0.024	0.051	119	0.154	119
		120	0.677	120	0.024	0.051	120	0.154	120
		121	0.712	121	0.075	0.078	121	0.154	121
		122	0.112	122	0.455	0.028	122	0.154	122
		123	0.260	123	0.261	0.209	123	0.154	123
		124	0.104	124	0.167	0.142	124	0.154	124
		125	0.284	125	0.124	0.142	125	0.154	125
		126	0.677	126	0.202	0.268	126	0.154	126
		127	0.712	127	0.224	0.268	127	0.154	127
		128	0.112	128	0.167	0.142	128	0.154	128
		129	0.260	129	0.081	0.057	129	0.154	129

ANEXO -Resultados

2.5.- Cuestionario C.E. 89

2.5.1.- YO A COMPAÑEROS

MATRIX TO BE FACTORED

	C1 (1)	C1 (2)	C1 (3)	C1 (4)	C1 (5)
C1 (1)	1.000				
C1 (2)	0.356	1.000			
C1 (3)	0.259	0.322	1.000		
C1 (4)	0.114	0.164	0.416	1.000	
C1 (5)	0.285	0.286	0.220	0.166	1.000
C1 (6)	0.283	0.351	0.246	0.096	0.472
C1 (7)	0.220	0.221	0.235	0.178	0.265
C1 (12)	0.118	0.147	0.173	0.136	0.190
C1 (14)	0.142	0.173	0.141	0.192	0.184
C1 (15)	0.184	0.172	0.229	0.247	0.248
C1 (16)	0.230	0.401	0.205	0.111	0.317
C1 (17)	0.094	0.204	0.246	0.291	0.230
C1 (18)	0.077	0.177	0.272	0.400	0.222
C1 (20)	0.079	0.193	0.209	0.197	0.243
C1 (21)	0.138	0.173	0.176	0.172	0.239
C1 (22)	0.136	0.211	0.269	0.210	0.272
C1 (25)	0.122	0.196	0.222	0.257	0.270
	C1 (6)	C1 (7)	C1 (12)	C1 (14)	C1 (15)
C1 (6)	1.000				
C1 (7)	0.217	1.000			
C1 (12)	0.148	0.194	1.000		
C1 (14)	0.221	0.208	0.254	1.000	
C1 (15)	0.236	0.274	0.207	0.462	1.000
C1 (16)	0.315	0.160	0.140	0.126	0.091
C1 (17)	0.211	0.174	0.319	0.250	0.230
C1 (18)	0.159	0.176	0.174	0.309	0.297
C1 (20)	0.248	0.109	0.386	0.262	0.237
C1 (21)	0.191	0.191	0.407	0.125	0.223
C1 (22)	0.247	0.168	0.313	0.252	0.277
C1 (25)	0.252	0.259	0.363	0.258	0.239
	C1 (16)	C1 (17)	C1 (18)	C1 (20)	C1 (21)
C1 (16)	1.000				
C1 (17)	0.224	1.000			
C1 (18)	0.172	0.524	1.000		
C1 (20)	0.300	0.354	0.350	1.000	
C1 (21)	0.292	0.363	0.320	0.499	1.000
C1 (22)	0.238	0.390	0.386	0.460	0.499
C1 (25)	0.268	0.369	0.315	0.405	0.573
	C1 (22)	C1 (25)			
C1 (22)	1.000				
C1 (25)	0.529	1.000			

LATENT ROOTS (EIGENVALUES)

	1	2	3	4	5
5.049		1.662	1.337	1.118	0.927
6		7	8	9	10
0.819		0.752	0.718	0.700	0.618
11		12	13	14	15
0.574		0.532	0.514	0.505	0.424
16		17			
0.408		0.344			

COMPONENT LOADINGS

	1	2	3	4
C1 (25)	0.672	0.273	0.208	0.028
C1 (22)	0.670	0.277	0.154	-0.021
C1 (21)	0.640	0.342	0.365	-0.026
C1 (20)	0.630	0.303	0.238	0.011
C1 (17)	0.616	0.265	-0.108	-0.187
C1 (18)	0.596	0.258	-0.343	-0.223
C1 (5)	0.545	-0.366	0.143	0.113
C1 (6)	0.517	-0.443	0.176	0.146
C1 (15)	0.516	-0.035	-0.421	0.454
C1 (12)	0.515	0.263	0.173	0.236
C1 (3)	0.508	-0.234	-0.299	-0.412
C1 (1)	0.372	-0.556	0.031	0.022
C1 (4)	0.460	0.055	-0.524	-0.421
C1 (14)	0.484	0.027	-0.373	0.514
C1 (7)	0.434	-0.247	-0.173	0.222
C1 (16)	0.489	-0.295	0.384	-0.206
C1 (2)	0.491	-0.499	0.106	-0.182

VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS

	1	2	3	4
5.049		1.662	1.337	1.118

PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED

	1	2	3	4
29.699		9.778	7.862	6.576

ROTATED LOADINGS

ANEXO —Resultados

	1	2	3	4
C1 (21)	0.797	0.143	0.074	-0.006
C1 (20)	0.710	0.131	0.123	0.090
C1 (25)	0.709	0.165	0.146	0.135
C1 (22)	0.683	0.149	0.212	0.127
C1 (12)	0.590	0.073	-0.032	0.255
C1 (17)	0.512	0.067	0.462	0.127
C1 (2)	0.090	0.692	0.218	0.002
C1 (6)	0.187	0.658	-0.025	0.217
C1 (1)	-0.048	0.645	0.079	0.157
C1 (16)	0.332	0.607	0.072	-0.179
C1 (5)	0.233	0.602	0.034	0.217
C1 (4)	0.084	0.054	0.799	0.133
C1 (3)	0.056	0.380	0.650	0.046
C1 (18)	0.384	-0.005	0.626	0.222
C1 (14)	0.196	0.073	0.101	0.764
C1 (15)	0.158	0.129	0.180	0.760
C1 (7)	0.085	0.350	0.125	0.428
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS				
	1	2	3	4
	3.158	2.447	1.873	1.688
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED				
	1	2	3	4
	18.575	14.396	11.017	9.927

2.5.2.- YO A SUPERIORES

MATRIX TO BE FACTORED					
	C1 (26)	C1 (27)	C1 (28)	C1 (29)	C1 (30)
C1 (26)	1.000				
C1 (27)	0.613	1.000			
C1 (28)	0.372	0.499	1.000		
C1 (29)	0.333	0.434	0.589	1.000	
C1 (30)	0.429	0.458	0.331	0.313	1.000
C1 (31)	0.334	0.382	0.223	0.245	0.459
C1 (32)	0.285	0.346	0.268	0.340	0.330
C1 (33)	0.367	0.288	0.252	0.345	0.381
C1 (34)	0.391	0.481	0.347	0.335	0.435
C1 (36)	0.269	0.384	0.361	0.342	0.346
C1 (37)	0.210	0.263	0.251	0.213	0.279
C1 (38)	0.389	0.356	0.206	0.189	0.281
C1 (39)	0.161	0.298	0.288	0.304	0.223
C1 (40)	0.102	0.118	0.180	0.263	0.183
C1 (41)	0.356	0.478	0.357	0.304	0.394
C1 (42)	0.174	0.269	0.297	0.364	0.257
C1 (43)	0.146	0.212	0.334	0.388	0.260
C1 (45)	0.210	0.313	0.298	0.282	0.205
C1 (46)	0.271	0.304	0.276	0.300	0.186
C1 (47)	0.235	0.317	0.351	0.307	0.264
C1 (50)	0.207	0.271	0.364	0.312	0.211
	C1 (31)	C1 (32)	C1 (33)	C1 (34)	C1 (36)
C1 (31)	1.000				
C1 (32)	0.250	1.000			
C1 (33)	0.432	0.371	1.000		
C1 (34)	0.296	0.528	0.285	1.000	
C1 (36)	0.303	0.238	0.281	0.330	1.000
C1 (37)	0.120	0.335	0.162	0.403	0.257
C1 (38)	0.369	0.294	0.331	0.347	0.251
C1 (39)	0.185	0.281	0.219	0.380	0.261
C1 (40)	0.192	0.279	0.211	0.243	0.204
C1 (41)	0.361	0.289	0.249	0.391	0.516
C1 (42)	0.223	0.391	0.197	0.381	0.289
C1 (43)	0.197	0.286	0.311	0.337	0.334
C1 (45)	0.183	0.294	0.190	0.347	0.277
C1 (46)	0.165	0.267	0.185	0.423	0.303
C1 (47)	0.147	0.315	0.229	0.420	0.289
C1 (50)	0.184	0.291	0.163	0.350	0.297
	C1 (37)	C1 (38)	C1 (39)	C1 (40)	C1 (41)
C1 (37)	1.000				
C1 (38)	0.209	1.000			
C1 (39)	0.452	0.242	1.000		
C1 (40)	0.317	0.209	0.460	1.000	
C1 (41)	0.212	0.384	0.250	0.266	1.000
C1 (42)	0.504	0.225	0.467	0.361	0.390
C1 (43)	0.307	0.174	0.357	0.386	0.377
C1 (45)	0.492	0.194	0.355	0.317	0.304
C1 (46)	0.549	0.227	0.381	0.368	0.358
C1 (47)	0.618	0.192	0.382	0.341	0.316
C1 (50)	0.518	0.161	0.337	0.264	0.319
	C1 (42)	C1 (43)	C1 (45)	C1 (46)	C1 (47)
C1 (42)	1.000				
C1 (43)	0.556	1.000			
C1 (45)	0.423	0.405	1.000		
C1 (46)	0.452	0.465	0.623	1.000	

ANEXO —Resultados

C1 (47)	0.430	0.427	0.615	0.682	1.000
C1 (50)	0.409	0.409	0.537	0.688	0.635
C1 (50)	1.000				
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
1	7.533	2.228	1.192	1.110	0.970
6	0.860	0.791	0.726	0.633	0.605
11	0.575	0.521	0.500	0.467	0.423
16	0.381	0.373	0.324	0.279	0.270
21	0.240				
COMPONENT LOADINGS					
C1 (47)	0.701	-0.416	0.206	0.140	-0.004
C1 (46)	0.698	-0.436	0.185	0.146	-0.148
C1 (34)	0.680	-0.116	0.012	0.215	0.238
C1 (42)	0.654	-0.258	-0.252	-0.133	0.022
C1 (50)	0.653	-0.401	0.268	0.052	-0.101
C1 (45)	0.645	-0.378	0.163	0.114	-0.088
C1 (27)	0.642	0.413	0.331	0.022	0.079
C1 (37)	0.629	-0.400	0.054	0.275	0.144
C1 (41)	0.626	0.231	0.010	-0.085	-0.470
C1 (43)	0.619	-0.216	-0.250	-0.345	-0.140
C1 (29)	0.596	0.163	0.083	-0.531	0.274
C1 (28)	0.595	0.177	0.315	-0.465	0.184
C1 (39)	0.583	-0.215	-0.311	-0.046	0.172
C1 (32)	0.577	0.112	-0.217	0.151	0.423
C1 (36)	0.564	0.184	0.049	-0.233	-0.428
C1 (30)	0.564	0.412	-0.028	0.102	0.007
C1 (26)	0.534	0.471	0.294	0.191	0.113
C1 (40)	0.492	-0.236	-0.517	-0.090	-0.012
C1 (31)	0.474	0.454	-0.223	0.157	-0.249
C1 (38)	0.476	0.336	-0.184	0.360	-0.146
C1 (33)	0.491	0.365	-0.298	0.033	0.095
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
1	7.533	2.228	1.192	1.110	0.970
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
1	35.873	10.609	5.676	5.288	4.618
ROTATED LOADINGS					
C1 (46)	0.815	0.104	0.191	0.071	0.197
C1 (47)	0.804	0.130	0.191	0.148	0.075
C1 (50)	0.766	0.053	0.128	0.181	0.181
C1 (37)	0.727	0.202	0.266	0.030	-0.121
C1 (45)	0.725	0.109	0.189	0.103	0.149
C1 (26)	0.200	0.670	-0.191	0.336	0.065
C1 (38)	0.127	0.660	0.131	-0.133	0.193
C1 (31)	-0.022	0.633	0.169	-0.024	0.369
C1 (30)	0.104	0.629	0.109	0.221	0.179
C1 (27)	0.263	0.596	-0.120	0.482	0.169
C1 (33)	-0.042	0.566	0.344	0.158	0.090
C1 (34)	0.398	0.564	0.207	0.230	-0.083
C1 (32)	0.219	0.522	0.397	0.218	-0.261
C1 (40)	0.211	0.113	0.709	-0.026	0.116
C1 (43)	0.304	0.022	0.588	0.258	0.354
C1 (39)	0.338	0.192	0.585	0.141	-0.031
C1 (42)	0.410	0.135	0.580	0.180	0.143
C1 (28)	0.214	0.185	0.087	0.784	0.177
C1 (29)	0.108	0.180	0.312	0.770	0.111
C1 (41)	0.232	0.391	0.138	0.153	0.651
C1 (36)	0.191	0.255	0.140	0.255	0.637
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
1	3.863	3.382	2.294	2.025	1.469
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
1	18.397	16.103	10.925	9.643	6.996

2.5.3.- YO A SUBORDINADOS

MATRIX TO BE FACTORED					
	C1 (51)	C1 (52)	C1 (53)	C1 (55)	C1 (56)
C1 (51)	1.000				
C1 (52)	0.508	1.000			
C1 (53)	0.272	0.336	1.000		
C1 (55)	0.292	0.282	0.206	1.000	
C1 (56)	0.431	0.287	0.326	0.467	1.000
C1 (58)	0.379	0.256	0.280	0.439	0.469

ANEXO —Resultados

C1 (59)	0.413	0.566	0.378	0.392	0.316
C1 (60)	0.191	0.253	0.229	0.207	0.250
C1 (62)	0.265	0.317	0.012	0.068	0.104
C1 (64)	0.160	0.198	0.211	0.077	0.168
C1 (65)	0.175	0.152	0.150	0.211	0.251
C1 (66)	0.474	0.599	0.284	0.245	0.473
C1 (67)	0.337	0.342	0.214	0.156	0.265
C1 (68)	0.128	0.255	0.111	0.060	0.324
C1 (70)	0.150	0.356	0.057	0.266	0.248
C1 (71)	0.191	0.377	0.151	0.195	0.225
C1 (72)	0.183	0.293	0.204	0.229	0.137
C1 (74)	0.228	0.077	0.189	0.326	0.484
C1 (75)	0.264	0.274	0.191	0.200	0.282
C1 (58)	1.000				
C1 (59)	0.249	1.000			
C1 (60)	0.178	0.283	1.000		
C1 (62)	0.162	0.234	0.353	1.000	
C1 (64)	0.202	0.183	0.225	0.336	1.000
C1 (65)	0.307	0.167	0.169	0.205	0.515
C1 (66)	0.328	0.479	0.227	0.271	0.255
C1 (67)	0.143	0.290	0.311	0.433	0.426
C1 (68)	0.206	0.196	0.296	0.223	0.379
C1 (70)	0.229	0.205	0.327	0.514	0.336
C1 (71)	0.162	0.383	0.409	0.490	0.121
C1 (72)	0.042	0.414	0.395	0.325	0.166
C1 (74)	0.401	0.278	0.208	-0.031	0.182
C1 (75)	0.126	0.329	0.465	0.267	0.325
C1 (65)	1.000				
C1 (66)	0.071	1.000			
C1 (67)	0.303	0.504	1.000		
C1 (68)	0.305	0.395	0.586	1.000	
C1 (70)	0.193	0.263	0.303	0.208	1.000
C1 (71)	0.134	0.288	0.454	0.343	0.637
C1 (72)	0.179	0.176	0.343	0.221	0.396
C1 (74)	0.392	0.306	0.175	0.286	0.052
C1 (75)	0.311	0.240	0.376	0.316	0.363
C1 (71)	1.000				
C1 (72)	0.608	1.000			
C1 (74)	0.091	0.119	1.000		
C1 (75)	0.533	0.689	0.194	1.000	
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
1	6.107	2	1.577	4	1.321
6	0.973	7	0.704	9	0.624
11	0.553	12	0.450	14	0.382
16	0.292	17	0.192	19	0.176
COMPONENT LOADINGS					
C1 (67)	0.664	-0.192	0.219	-0.376	
C1 (71)	0.660	-0.477	-0.196	0.154	
C1 (66)	0.658	0.242	-0.184	-0.448	
C1 (52)	0.647	0.072	-0.406	-0.330	
C1 (75)	0.643	-0.332	0.047	0.343	
C1 (59)	0.641	0.152	-0.371	0.006	
C1 (56)	0.597	0.478	0.031	0.127	
C1 (72)	0.589	-0.444	-0.178	0.383	
C1 (70)	0.581	-0.387	-0.045	0.098	
C1 (51)	0.567	0.321	-0.263	-0.226	
C1 (60)	0.561	-0.226	0.009	0.233	
C1 (68)	0.548	-0.078	0.425	-0.273	
C1 (62)	0.529	-0.441	0.006	-0.231	
C1 (65)	0.454	0.105	0.620	0.147	
C1 (64)	0.494	-0.094	0.561	-0.215	
C1 (55)	0.481	0.383	-0.171	0.397	
C1 (74)	0.433	0.493	0.328	0.288	
C1 (58)	0.493	0.495	0.090	0.125	
C1 (53)	0.431	0.303	-0.156	0.013	
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
1	6.107	2	1.577	4	1.321
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
1	32.144	2	8.300	4	6.954
ROTATED LOADINGS					
C1 (72)	0.839	0.103	0.006	0.078	
C1 (71)	0.805	-0.016	0.127	0.248	
C1 (75)	0.740	0.228	0.206	0.034	
C1 (70)	0.646	0.014	0.222	0.177	
C1 (60)	0.581	0.203	0.174	0.102	

ANEXO —Resultados

C1 (74)	0.009	0.749	0.245	0.017
C1 (56)	0.101	0.662	0.155	0.360
C1 (55)	0.251	0.651	-0.157	0.232
C1 (58)	0.016	0.641	0.156	0.277
C1 (64)	0.153	0.137	0.755	0.046
C1 (68)	0.175	0.113	0.694	0.189
C1 (67)	0.310	-0.014	0.644	0.395
C1 (65)	0.153	0.467	0.597	-0.160
C1 (52)	0.269	0.066	0.092	0.782
C1 (66)	0.073	0.171	0.298	0.776
C1 (51)	0.082	0.292	0.090	0.667
C1 (59)	0.358	0.306	-0.041	0.590
C1 (53)	0.099	0.371	0.013	0.393
C1 (62)	0.494	-0.212	0.392	0.293
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS				
	1	2	3	4
	3.369	2.582	2.354	2.839
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED				
	1	2	3	4
	17.731	13.590	12.390	14.942

2.5.4.- MIS COMPAÑEROS A MI

MATRIX TO BE FACTORED					
	C2 (1)	C2 (3)	C2 (4)	C2 (5)	C2 (6)
C2 (1)	1.000				
C2 (3)	0.246	1.000			
C2 (4)	0.113	0.506	1.000		
C2 (5)	0.301	0.159	0.205	1.000	
C2 (6)	0.298	0.238	0.151	0.553	1.000
C2 (9)	0.269	0.183	0.176	0.268	0.229
C2 (11)	0.176	0.246	0.237	0.291	0.344
C2 (12)	0.172	0.158	0.177	0.125	0.128
C2 (13)	0.343	0.119	0.030	0.171	0.237
C2 (14)	0.155	0.204	0.314	0.267	0.304
C2 (15)	0.160	0.199	0.287	0.255	0.285
C2 (17)	0.065	0.360	0.336	0.194	0.154
C2 (20)	0.156	0.193	0.225	0.164	0.184
C2 (21)	0.208	0.110	0.181	0.175	0.134
C2 (22)	0.100	0.197	0.263	0.108	0.061
C2 (23)	0.226	0.210	0.156	0.255	0.180
C2 (24)	0.230	0.118	0.224	0.283	0.356
C2 (25)	0.175	0.255	0.260	0.170	0.106
C2 (9)	C2 (9)	C2 (11)	C2 (12)	C2 (13)	C2 (14)
C2 (11)	1.000				
C2 (12)	0.201	1.000			
C2 (13)	0.184	0.176	1.000		
C2 (14)	0.279	0.242	0.147	1.000	
C2 (15)	0.231	0.186	0.310	0.233	1.000
C2 (17)	0.150	0.255	0.250	0.266	0.547
C2 (20)	0.258	0.114	0.300	0.085	0.240
C2 (21)	0.246	0.147	0.420	0.177	0.369
C2 (22)	0.225	0.153	0.415	0.207	0.251
C2 (23)	0.156	0.093	0.477	0.082	0.230
C2 (24)	0.307	0.197	0.246	0.181	0.161
C2 (25)	0.138	0.467	0.176	0.243	0.281
C2 (15)	0.258	0.186	0.315	0.110	0.293
C2 (17)	C2 (15)	C2 (17)	C2 (20)	C2 (21)	C2 (22)
C2 (20)	1.000				
C2 (21)	0.269	1.000			
C2 (22)	0.287	0.338	1.000		
C2 (23)	0.202	0.324	0.582	1.000	
C2 (24)	0.235	0.447	0.452	0.463	1.000
C2 (25)	0.177	0.334	0.322	0.399	0.346
C2 (23)	0.363	0.088	0.124	0.145	0.190
C2 (24)	0.216	0.323	0.358	0.401	0.471
C2 (25)	C2 (23)	C2 (24)	C2 (25)		
C2 (23)	1.000				
C2 (24)	0.174	1.000			
C2 (25)	0.218	0.210	1.000		
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	5.089	1.953	1.343	1.190	0.968
	6	7	8	9	10
	0.942	0.801	0.758	0.688	0.657
	11	12	13	14	15
	0.624	0.530	0.494	0.477	0.415
	16	17	18		
	0.385	0.361	0.326		
COMPONENT LOADINGS					
	1	2	3	4	5
C2 (20)	0.631	-0.364	0.181	0.120	0.081
C2 (21)	0.609	-0.389	0.338	0.024	-0.097
C2 (14)	0.597	0.093	-0.138	0.432	0.398

ANEXO —Resultados

C2 (22)	0.591	-0.514	0.009	0.071	-0.205				
C2 (25)	0.575	-0.292	-0.041	0.005	-0.118				
C2 (15)	0.572	0.179	-0.175	0.477	0.282				
C2 (17)	0.564	-0.323	-0.254	-0.216	0.046				
C2 (12)	0.561	-0.328	0.144	0.206	-0.072				
C2 (23)	0.537	-0.131	0.239	-0.325	-0.170				
C2 (4)	0.506	-0.020	-0.635	-0.126	0.053				
C2 (5)	0.502	0.440	0.061	-0.153	-0.138				
C2 (6)	0.498	0.544	0.035	-0.046	-0.091				
C2 (3)	0.480	0.048	-0.536	-0.413	0.129				
C2 (13)	0.406	0.314	0.398	0.020	0.355				
C2 (11)	0.472	0.416	-0.082	0.063	-0.452				
C2 (1)	0.431	0.319	0.305	-0.317	0.179				
C2 (24)	0.487	0.418	-0.029	0.324	-0.396				
C2 (9)	0.486	0.099	0.218	-0.374	0.237				
6									
C2 (20)	0.110								
C2 (21)	0.022								
C2 (14)	0.158								
C2 (22)	-0.034								
C2 (25)	-0.157								
C2 (15)	0.056								
C2 (17)	0.183								
C2 (12)	-0.070								
C2 (23)	0.107								
C2 (4)	-0.110								
C2 (5)	0.515								
C2 (6)	0.385								
C2 (3)	-0.219								
C2 (13)	-0.399								
C2 (11)	-0.280								
C2 (1)	-0.247								
C2 (24)	-0.231								
C2 (9)	0.007								
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS									
1	5.089	2	1.953	3	1.343	4	1.190	5	0.968
6	0.942								
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED									
1	28.271	2	10.849	3	7.459	4	6.609	5	5.378
6	5.231								
ROTATED LOADINGS									
1		2		3		4		5	
C2 (22)	0.779	-0.072	0.185	0.059	0.102				
C2 (21)	0.774	0.183	-0.049	0.055	0.030				
C2 (20)	0.698	0.125	0.044	0.274	-0.062				
C2 (12)	0.650	0.073	0.019	0.215	0.141				
C2 (25)	0.580	0.087	0.268	0.083	0.182				
C2 (23)	0.524	0.253	0.122	-0.184	0.036				
C2 (13)	0.074	0.765	-0.081	0.270	0.188				
C2 (1)	0.085	0.707	0.105	-0.015	0.145				
C2 (9)	0.237	0.546	0.196	0.013	-0.101				
C2 (3)	0.075	0.210	0.832	0.032	0.091				
C2 (4)	0.148	-0.041	0.767	0.225	0.164				
C2 (14)	0.235	0.111	0.148	0.795	0.037				
C2 (15)	0.175	0.088	0.146	0.762	0.204				
C2 (24)	0.127	0.088	0.022	0.224	0.790				
C2 (11)	0.098	0.148	0.177	0.008	0.766				
C2 (5)	0.088	0.115	0.076	0.123	0.156				
C2 (6)	-0.000	0.172	0.068	0.227	0.264				
C2 (17)	0.498	-0.026	0.495	0.096	-0.142				
6									
C2 (22)	-0.031								
C2 (21)	0.096								
C2 (20)	0.110								
C2 (12)	-0.032								
C2 (25)	-0.032								
C2 (23)	0.346								
C2 (13)	-0.050								
C2 (1)	0.186								
C2 (9)	0.294								
C2 (3)	0.061								
C2 (4)	0.051								
C2 (14)	0.173								
C2 (15)	0.132								
C2 (24)	0.168								
C2 (11)	0.198								
C2 (5)	0.831								
C2 (6)	0.740								
C2 (17)	0.215								
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS									
1	3.191	2	1.653	3	1.792	4	1.633	5	1.540

ANEXO —Resultados

6						
1.674						
PERCENT OF TOTAL VARIANCE	EXPLAINED	1	2	3	4	5
		17.729	9.185	9.954	9.074	8.557
6						
9.299						

2.5.5.- MIS SUPERIORES A MI

MATRIX TO BE FACTORED					
	C2 (26)	C2 (27)	C2 (28)	C2 (29)	C2 (30)
C2 (26)	1.000				
C2 (27)	0.626	1.000			
C2 (28)	0.376	0.463	1.000		
C2 (29)	0.331	0.466	0.553	1.000	
C2 (30)	0.437	0.444	0.312	0.337	1.000
C2 (31)	0.385	0.475	0.309	0.425	0.495
C2 (32)	0.392	0.356	0.320	0.356	0.385
C2 (33)	0.356	0.358	0.251	0.326	0.433
C2 (34)	0.403	0.463	0.347	0.271	0.350
C2 (36)	0.316	0.423	0.331	0.383	0.415
C2 (37)	0.151	0.181	0.254	0.207	0.196
C2 (38)	0.413	0.416	0.221	0.203	0.239
C2 (39)	0.222	0.265	0.281	0.277	0.206
C2 (40)	0.163	0.175	0.229	0.329	0.235
C2 (45)	0.194	0.252	0.298	0.238	0.156
C2 (46)	0.265	0.327	0.361	0.288	0.205
C2 (47)	0.201	0.240	0.303	0.275	0.136
C2 (48)	0.376	0.382	0.299	0.261	0.319
C2 (49)	0.294	0.270	0.298	0.314	0.253
C2 (50)	0.193	0.265	0.324	0.275	0.201
C2 (31)	C2 (31)	C2 (32)	C2 (33)	C2 (34)	C2 (36)
C2 (31)	1.000				
C2 (32)	0.279	1.000			
C2 (33)	0.492	0.345	1.000		
C2 (34)	0.277	0.529	0.313	1.000	
C2 (36)	0.366	0.354	0.294	0.330	1.000
C2 (37)	0.101	0.192	0.114	0.217	0.192
C2 (38)	0.270	0.314	0.312	0.398	0.372
C2 (39)	0.246	0.277	0.212	0.372	0.258
C2 (40)	0.258	0.314	0.293	0.300	0.257
C2 (45)	0.169	0.265	0.132	0.242	0.256
C2 (46)	0.191	0.308	0.182	0.379	0.291
C2 (47)	0.162	0.246	0.103	0.279	0.204
C2 (48)	0.248	0.301	0.244	0.395	0.361
C2 (49)	0.369	0.230	0.371	0.198	0.503
C2 (50)	0.180	0.307	0.109	0.309	0.230
C2 (37)	C2 (37)	C2 (38)	C2 (39)	C2 (40)	C2 (45)
C2 (37)	1.000				
C2 (38)	0.085	1.000			
C2 (39)	0.300	0.350	1.000		
C2 (40)	0.282	0.272	0.590	1.000	
C2 (45)	0.431	0.221	0.313	0.321	1.000
C2 (46)	0.491	0.229	0.384	0.323	0.677
C2 (47)	0.471	0.139	0.263	0.273	0.606
C2 (48)	0.335	0.303	0.207	0.217	0.387
C2 (49)	0.142	0.295	0.283	0.300	0.200
C2 (50)	0.503	0.184	0.364	0.365	0.606
C2 (46)	C2 (46)	C2 (47)	C2 (48)	C2 (49)	C2 (50)
C2 (46)	1.000				
C2 (47)	0.600	1.000			
C2 (48)	0.447	0.491	1.000		
C2 (49)	0.190	0.183	0.274	1.000	
C2 (50)	0.641	0.600	0.418	0.162	1.000
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	6.936	2.357	1.247	1.095	0.955
	6	7	8	9	10
	0.882	0.762	0.670	0.610	0.573
	11	12	13	14	15
	0.521	0.511	0.472	0.426	0.374
	16	17	18	19	20
	0.362	0.347	0.330	0.305	0.266
COMPONENT LOADINGS					
	1	2	3	4	5
C2 (27)	0.678	0.314	0.313	-0.073	0.099
C2 (46)	0.671	-0.501	0.090	-0.026	-0.023
C2 (34)	0.634	0.103	0.042	-0.480	0.163
C2 (48)	0.624	-0.147	0.291	-0.102	-0.315
C2 (50)	0.621	-0.546	0.030	0.021	0.041
C2 (28)	0.613	0.068	0.162	0.269	0.345
C2 (26)	0.609	0.342	0.307	-0.206	0.013
C2 (29)	0.608	0.178	0.012	0.409	0.356

ANEXO —Resultados

C2 (36)	0.607	0.239	-0.046	0.146	-0.372
C2 (32)	0.605	0.143	0.003	-0.290	0.218
C2 (45)	0.597	-0.538	0.049	0.052	-0.127
C2 (47)	0.581	-0.555	0.172	0.089	-0.089
C2 (30)	0.573	0.365	0.128	0.081	0.060
C2 (31)	0.566	0.409	-0.019	0.288	0.004
C2 (39)	0.561	-0.119	-0.583	-0.169	0.162
C2 (40)	0.543	-0.111	-0.654	-0.018	0.151
C2 (38)	0.525	0.242	-0.139	-0.454	-0.278
C2 (33)	0.521	0.412	-0.134	0.096	-0.060
C2 (49)	0.509	0.245	-0.278	0.318	-0.476
C2 (37)	0.491	-0.484	0.016	0.121	0.027
6					
C2 (27)	-0.168				
C2 (46)	0.009				
C2 (34)	0.016				
C2 (48)	0.064				
C2 (50)	0.067				
C2 (28)	-0.386				
C2 (26)	-0.070				
C2 (29)	-0.242				
C2 (36)	-0.184				
C2 (32)	0.134				
C2 (45)	0.003				
C2 (47)	0.034				
C2 (30)	0.424				
C2 (31)	0.266				
C2 (39)	-0.120				
C2 (40)	0.078				
C2 (38)	-0.258				
C2 (33)	0.415				
C2 (49)	-0.182				
C2 (37)	0.192				
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
1					
6	6.936	2.357	1.247	1.095	0.955
6					
0.882					
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
1					
6	34.680	11.783	6.234	5.473	4.773
6					
4.410					
ROTATED LOADINGS					
1					
2					
3					
4					
5					
C2 (28)	0.780	0.241	0.084	0.226	0.120
C2 (29)	0.768	0.156	0.183	0.084	0.154
C2 (47)	0.123	0.813	0.024	0.087	0.085
C2 (50)	0.134	0.783	0.209	0.120	-0.000
C2 (46)	0.141	0.783	0.156	0.216	0.072
C2 (45)	0.085	0.780	0.133	0.099	0.152
C2 (37)	0.073	0.689	0.156	-0.027	-0.030
C2 (48)	-0.005	0.562	-0.145	0.392	0.285
C2 (40)	0.082	0.248	0.794	0.054	0.132
C2 (39)	0.135	0.234	0.769	0.230	0.145
C2 (34)	0.097	0.223	0.256	0.712	-0.047
C2 (38)	-0.046	0.034	0.248	0.667	0.440
C2 (26)	0.274	0.106	-0.098	0.642	0.167
C2 (27)	0.458	0.153	-0.076	0.586	0.186
C2 (32)	0.149	0.195	0.261	0.535	-0.073
C2 (49)	0.151	0.096	0.184	0.014	0.795
C2 (36)	0.204	0.175	0.062	0.256	0.649
C2 (30)	0.144	0.128	0.006	0.280	0.058
C2 (33)	0.028	0.025	0.184	0.184	0.209
C2 (31)	0.271	0.061	0.084	0.116	0.255
6					
C2 (28)	0.083				
C2 (29)	0.273				
C2 (47)	0.024				
C2 (50)	0.052				
C2 (46)	0.037				
C2 (45)	0.000				
C2 (37)	0.148				
C2 (48)	0.196				
C2 (40)	0.212				
C2 (39)	0.030				
C2 (34)	0.194				
C2 (38)	-0.003				
C2 (26)	0.305				
C2 (27)	0.287				
C2 (32)	0.340				
C2 (49)	0.244				
C2 (36)	0.242				
C2 (30)	0.741				
C2 (33)	0.728				
C2 (31)	0.692				

ANEXO -Resultados

VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2	3	4	5
	1.767	3.668	1.683	2.532	1.624
	6				
	2.197				
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3	4	5
	8.833	18.341	8.416	12.660	8.120
	6				
	10.983				

2.5.6.- MIS SUBORDINADOS A MI

MATRIX TO BE FACTORED					
	C2 (51)	C2 (52)	C2 (53)	C2 (54)	C2 (55)
C2 (51)	1.000				
C2 (52)	0.486	1.000			
C2 (53)	0.460	0.531	1.000		
C2 (54)	0.344	0.448	0.599	1.000	
C2 (55)	0.427	0.318	0.267	0.260	1.000
C2 (56)	0.460	0.471	0.387	0.324	0.618
C2 (58)	0.306	0.376	0.303	0.323	0.487
C2 (60)	0.166	0.227	0.242	0.147	0.370
C2 (62)	0.201	0.398	0.244	0.358	0.213
C2 (63)	0.485	0.451	0.523	0.429	0.288
C2 (64)	0.189	0.272	0.272	0.420	0.338
C2 (65)	0.080	0.096	0.182	0.315	0.313
C2 (66)	0.432	0.678	0.442	0.400	0.435
C2 (68)	0.212	0.150	0.328	0.431	0.128
C2 (71)	0.150	0.327	0.189	0.183	0.288
C2 (72)	0.206	0.310	0.249	0.268	0.209
C2 (75)	0.123	0.250	0.126	0.142	0.269
C2 (56)	C2 (56)	C2 (58)	C2 (60)	C2 (62)	C2 (63)
C2 (56)	1.000				
C2 (58)	0.513	1.000			
C2 (60)	0.274	0.114	1.000		
C2 (62)	0.169	0.206	0.472	1.000	
C2 (63)	0.395	0.283	0.144	0.238	1.000
C2 (64)	0.258	0.265	0.243	0.443	0.381
C2 (65)	0.175	0.186	0.442	0.260	0.175
C2 (66)	0.486	0.367	0.329	0.389	0.503
C2 (68)	0.169	0.113	0.245	0.304	0.399
C2 (71)	0.159	0.119	0.446	0.586	0.296
C2 (72)	0.125	0.122	0.326	0.555	0.241
C2 (75)	0.179	0.090	0.456	0.596	0.186
C2 (64)	C2 (64)	C2 (65)	C2 (66)	C2 (68)	C2 (71)
C2 (64)	1.000				
C2 (65)	0.470	1.000			
C2 (66)	0.258	0.113	1.000		
C2 (68)	0.272	0.385	0.343	1.000	
C2 (71)	0.268	0.214	0.429	0.319	1.000
C2 (72)	0.386	0.268	0.388	0.328	0.522
C2 (75)	0.262	0.231	0.294	0.265	0.617
C2 (72)	C2 (72)	C2 (75)			
C2 (72)	1.000				
C2 (75)	0.576	1.000			
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
	1	2	3	4	5
	6.122	2.197	1.347	1.299	0.853
	6	7	8	9	10
	0.719	0.664	0.572	0.506	0.466
	11	12	13	14	15
	0.448	0.410	0.385	0.304	0.280
	16	17			
	0.232	0.196			
COMPONENT LOADINGS					
	1	2	3	4	
C2 (66)	0.739	0.171	0.177	0.271	
C2 (52)	0.692	0.278	0.148	0.331	
C2 (62)	0.654	-0.471	0.051	0.139	
C2 (63)	0.643	0.283	-0.241	0.200	
C2 (53)	0.636	0.344	-0.285	0.193	
C2 (54)	0.635	0.217	-0.474	0.029	
C2 (56)	0.611	0.433	0.319	-0.238	
C2 (55)	0.609	0.205	0.392	-0.443	
C2 (71)	0.602	-0.500	0.204	0.206	
C2 (72)	0.596	-0.465	-0.007	0.191	
C2 (64)	0.582	-0.129	-0.295	-0.323	
C2 (51)	0.572	0.424	0.088	0.146	
C2 (75)	0.549	-0.585	0.251	0.108	
C2 (60)	0.542	-0.385	0.203	-0.261	
C2 (68)	0.518	-0.154	-0.517	0.015	
C2 (58)	0.505	0.388	0.219	-0.298	
C2 (65)	0.451	-0.256	-0.339	-0.627	

ANEXO —Resultados

VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS				
	1	2	3	4
	6.122	2.197	1.347	1.299
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED				
	1	2	3	4
	36.010	12.922	7.921	7.642
ROTATED LOADINGS				
	1	2	3	4
C2 (55)	0.821	0.203	0.191	0.105
C2 (56)	0.770	0.065	0.055	0.348
C2 (58)	0.673	-0.007	0.132	0.266
C2 (75)	0.093	0.838	0.088	0.019
C2 (71)	0.074	0.814	0.054	0.158
C2 (62)	0.052	0.758	0.207	0.225
C2 (72)	-0.032	0.716	0.190	0.240
C2 (60)	0.335	0.583	0.308	-0.060
C2 (65)	0.214	0.182	0.834	-0.046
C2 (64)	0.195	0.248	0.626	0.235
C2 (68)	-0.150	0.245	0.535	0.436
C2 (53)	0.159	0.061	0.196	0.758
C2 (63)	0.160	0.125	0.180	0.720
C2 (54)	0.077	0.055	0.453	0.679
C2 (52)	0.345	0.308	-0.139	0.674
C2 (66)	0.369	0.407	-0.078	0.610
C2 (51)	0.412	0.072	-0.054	0.599
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS				
	1	2	3	4
	2.438	3.280	1.920	3.327
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED				
	1	2	3	4
	14.339	19.295	11.292	19.569

ANEXO —Resultados

2.6.- Cuestionario A.F. 89

1PAGE 1 BMDP4M

BMDP4M - FACTOR ANALYSIS
 COPYRIGHT 1977, 1979, 1981, 1982, 1983, 1985, 1987, 1988
 BMDP STATISTICAL SOFTWARE, INC.

BMDP STATISTICAL SOFTWARE, INC.	STATISTICAL SOFTWARE, LTD.
1440 SEPULVEDA BLVD	CORK TECHNOLOGY PARK, MODEL FARM RD
LOS ANGELES, CA 90025 USA	CORK, IRELAND

PHONE (213) 479-7799	PHONE +353 21 542722
FAX (213) 312-0161	FAX +353 21 542822
TELEX 4972934 BMDP UI	TELEX 75659 SSWL EI

VERSION: 1988 (IBM/CMS)
 MANUAL: BMDP MANUAL VOL. 1 (AUGUST, 1988); VOL. 2 (DECEMBER, 1988).
 USE 1983 OR 1985 EDITION UNTIL 1988 BECOMES AVAILABLE.
 DIGEST: BMDP USER'S DIGEST (4TH EDITION), PLUS ADDENDUM.
 UPDATES: STATE NEWS. IN THE PRINT PARAGRAPH FOR SUMMARY OF NEW FEATURES.

JULY 9, 1991 AT 14:25:33

PROGRAM INSTRUCTIONS

```

/ PROBLEM TITLE IS 'CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PARA ADULTOS'.
/ INPUT VARIABLES ARE 91.
      FORMAT IS '(3X, 61F1.0/30F1.0)'.
      CASES ARE 399.
      UNIT IS 8.
/ VARIABLE USE = 2, 3, 4, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 18, 19,
      21, 22, 23, 24, 26, 29, 30, 31, 32, 35, 37,
      38, 39, 40, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 50,
      54, 55, 56, 61, 62, 64, 65, 67,
      74, 75, 77, 78, 79, 80, 82,
      85, 86, 89, 91.
/ FACTOR METH=PFA.
      NUMBER=6.
      CONSTANT=.5.
/ ROTATE METH=DQUART.
/ PRINT NO CORR.
      NO SHADE.
      FSCORE=0.
/ END

```

PROBLEM TITLE IS
 CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PARA ADULTOS

```

NUMBER OF VARIABLES TO READ IN. . . . . 91
NUMBER OF VARIABLES ADDED BY TRANSFORMATIONS. . . 0
TOTAL NUMBER OF VARIABLES . . . . . 91
CASE WEIGHT VARIABLE. . . . .
CASE LABELING VARIABLES . . . . .
NUMBER OF CASES TO READ IN. . . . . 399
MISSING VALUES CHECKED BEFORE OR AFTER TRANS. . NEITHER
BLANKS ARE. . . . . MISSING
INPUT UNIT NUMBER . . . . . 8
REWIND INPUT UNIT PRIOR TO READING. . DATA. . YES
NUMBER OF WORDS OF DYNAMIC STORAGE. . . . . 111274
NUMBER OF CASES DESCRIBED BY INPUT FORMAT . . . 1

```

VARIABLES TO BE USED

2 A(2)	3 A(3)	4 A(4)	8 A(8)	9 A(9)
10 A(10)	12 A(12)	13 A(13)	16 A(16)	18 A(18)
19 A(19)	21 A(21)	22 A(22)	23 A(23)	24 A(24)
26 A(26)	29 A(29)	30 A(30)	31 A(31)	32 A(32)
35 A(35)	37 A(37)	38 A(38)	39 A(39)	40 A(40)
41 A(41)	42 A(42)	46 A(46)	47 A(47)	48 A(48)
49 A(49)	50 A(50)	54 A(54)	55 A(55)	56 A(56)
61 A(61)	62 A(62)	64 A(64)	65 A(65)	67 A(67)
74 A(74)	75 A(75)	77 A(77)	78 A(78)	79 A(79)
80 A(80)	82 A(82)	85 A(85)	86 A(86)	89 A(89)
91 A(91)				

INPUT FORMAT IS
 (3X, 61F1.0/30F1.0)

MAXIMUM LENGTH DATA RECORD IS 64 CHARACTERS.

INPUT VARIABLES

ANEXO —Resultados

VARIABLE NO.	RECORD NAME	RECORD NO.	COLUMN BEG	COLUMN END	INPUT FORMAT	VARIABLE NO.	RECORD NAME	RECORD NO.	COLUMN BEG	COLUMN END	INPUT FORMAT
1	A(1)	1	4	4	F1.0	47	A(47)	1	50	50	F1.0
2	A(2)	1	5	5	F1.0	48	A(48)	1	51	51	F1.0
3	A(3)	1	6	6	F1.0	49	A(49)	1	52	52	F1.0
4	A(4)	1	7	7	F1.0	50	A(50)	1	53	53	F1.0
5	A(5)	1	8	8	F1.0	51	A(51)	1	54	54	F1.0
6	A(6)	1	9	9	F1.0	52	A(52)	1	55	55	F1.0
7	A(7)	1	10	10	F1.0	53	A(53)	1	56	56	F1.0
8	A(8)	1	11	11	F1.0	54	A(54)	1	57	57	F1.0
9	A(9)	1	12	12	F1.0	55	A(55)	1	58	58	F1.0
10	A(10)	1	13	13	F1.0	56	A(56)	1	59	59	F1.0
11	A(11)	1	14	14	F1.0	57	A(57)	1	60	60	F1.0
12	A(12)	1	15	15	F1.0	58	A(58)	1	61	61	F1.0
13	A(13)	1	16	16	F1.0	59	A(59)	1	62	62	F1.0
14	A(14)	1	17	17	F1.0	60	A(60)	1	63	63	F1.0
15	A(15)	1	18	18	F1.0	61	A(61)	1	64	64	F1.0
16	A(16)	1	19	19	F1.0	62	A(62)	2	1	1	F1.0
17	A(17)	1	20	20	F1.0	63	A(63)	2	2	2	F1.0
18	A(18)	1	21	21	F1.0	64	A(64)	2	3	3	F1.0
19	A(19)	1	22	22	F1.0	65	A(65)	2	4	4	F1.0
20	A(20)	1	23	23	F1.0	66	A(66)	2	5	5	F1.0
21	A(21)	1	24	24	F1.0	67	A(67)	2	6	6	F1.0
22	A(22)	1	25	25	F1.0	68	A(68)	2	7	7	F1.0
23	A(23)	1	26	26	F1.0	69	A(69)	2	8	8	F1.0
24	A(24)	1	27	27	F1.0	70	A(70)	2	9	9	F1.0
25	A(25)	1	28	28	F1.0	71	A(71)	2	10	10	F1.0
26	A(26)	1	29	29	F1.0	72	A(72)	2	11	11	F1.0
27	A(27)	1	30	30	F1.0	73	A(73)	2	12	12	F1.0
28	A(28)	1	31	31	F1.0	74	A(74)	2	13	13	F1.0
29	A(29)	1	32	32	F1.0	75	A(75)	2	14	14	F1.0
30	A(30)	1	33	33	F1.0	76	A(76)	2	15	15	F1.0
31	A(31)	1	34	34	F1.0	77	A(77)	2	16	16	F1.0
32	A(32)	1	35	35	F1.0	78	A(78)	2	17	17	F1.0
33	A(33)	1	36	36	F1.0	79	A(79)	2	18	18	F1.0
34	A(34)	1	37	37	F1.0	80	A(80)	2	19	19	F1.0
35	A(35)	1	38	38	F1.0	81	A(81)	2	20	20	F1.0
36	A(36)	1	39	39	F1.0	82	A(82)	2	21	21	F1.0
37	A(37)	1	40	40	F1.0	83	A(83)	2	22	22	F1.0
38	A(38)	1	41	41	F1.0	84	A(84)	2	23	23	F1.0
39	A(39)	1	42	42	F1.0	85	A(85)	2	24	24	F1.0
40	A(40)	1	43	43	F1.0	86	A(86)	2	25	25	F1.0
41	A(41)	1	44	44	F1.0	87	A(87)	2	26	26	F1.0
42	A(42)	1	45	45	F1.0	88	A(88)	2	27	27	F1.0
43	A(43)	1	46	46	F1.0	89	A(89)	2	28	28	F1.0
44	A(44)	1	47	47	F1.0	90	A(90)	2	29	29	F1.0
45	A(45)	1	48	48	F1.0	91	A(91)	2	30	30	F1.0
46	A(46)	1	49	49	F1.0						

NUMBER OF VARIABLES TO BE USED. 51

WEIGHT VARIABLE

INITIAL COMMUNALITIES ARE SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS OR COVARIANCES.

ITERATED PRINCIPAL FACTOR ANALYSIS IS PERFORMED.

NUMBER OF ITERATIONS FOR INITIAL FACTOR EXTRACTION 25

MAXIMUM NUMBER OF FACTORS 6

NUMBER OF FACTORS IS LIMITED TO THE NUMBER OF EIGENVALUES GREATER THAN 0.500

TOLERANCE LIMIT FOR MATRIX INVERSION. 0.00010

DIRECT QUARTIMIN ROTATION FOR SIMPLE LOADINGS IS PERFORMED.

GAMMA 0.0000

MAXIMUM NUMBER OF ITERATIONS FOR ROTATION 50

CONVERGENCE CRITERION FOR ROTATION. 0.0000100

KAISERS NORMALIZATION YES

NUMBER OF CASES READ. 399

STATISTICS FOR EACH VARIABLE

VARIABLE	MEAN	STANDARD DEVIATION	COEFFICIENT OF VARIATION	SMALLEST VALUE	SMALLEST STANDARD SCORE	FIRST CASE FOR SMALLEST	LARGEST VALUE	LARGEST STANDARD SCORE	FIRST CASE FOR LARGEST
2 A(2)	1.48099	0.55048	0.371699	1.0000	-0.87	1	3.0000	2.76	24
3 A(3)	1.84793	0.45312	0.245202	1.0000	-1.87	16	3.0000	2.54	59
4 A(4)	1.46116	0.53105	0.363446	1.0000	-0.87	1	3.0000	2.90	12
8 A(8)	1.59008	0.52162	0.328046	1.0000	-1.13	1	3.0000	2.70	12
9 A(9)	2.27107	0.63238	0.278451	1.0000	-2.01	3	3.0000	1.15	1
10 A(10)	1.29917	0.50305	0.387210	1.0000	-0.59	1	3.0000	3.38	46
12 A(12)	1.47603	0.55329	0.374849	1.0000	-0.86	1	3.0000	2.75	9
13 A(13)	2.08099	0.64980	0.312254	1.0000	-1.66	6	3.0000	1.41	2
16 A(16)	1.69587	0.53370	0.314705	1.0000	-1.30	1	3.0000	2.44	13

ANEXO — Resultados

18 A(18)	2.18678	0.67585	0.309064	1.0000	-1.76	5	3.0000	1.20	9
19 A(19)	1.71240	0.53377	0.311593	1.0000	-1.34	1	3.0000	2.41	54
21 A(21)	2.27025	0.64472	0.272007	1.0000	-2.13	9	3.0000	0.98	1
22 A(22)	1.66942	0.57065	0.388347	1.0000	-0.82	1	3.0000	2.68	8
23 A(23)	1.66694	0.54917	0.144221	1.0000	-0.87	1	3.0000	2.21	13
24 A(24)	1.64939	0.53319	0.192227	1.0000	-1.22	2	3.0000	2.53	59
26 A(26)	1.59421	0.50434	0.389684	1.0000	-0.58	2	3.0000	3.38	40
29 A(29)	1.89256	0.48830	0.125801	1.0000	-0.83	10	3.0000	2.27	5
30 A(30)	2.43884	0.62071	0.244290	1.0000	-0.48	11	3.0000	0.74	1
31 A(31)	2.44628	0.62707	0.256337	1.0000	-0.31	11	3.0000	0.88	1
32 A(32)	2.19835	0.68955	0.312039	1.0000	-1.75	5	3.0000	1.17	11
35 A(35)	1.65950	0.50132	0.302149	1.0000	-1.32	1	3.0000	1.17	12
37 A(37)	2.01488	0.60136	0.298760	1.0000	-1.69	5	3.0000	2.87	2
38 A(38)	1.59421	0.47874	0.282571	1.0000	-1.45	1	3.0000	1.64	2
39 A(39)	2.10248	0.54114	0.209913	1.0000	-0.50	27	3.0000	2.73	389
40 A(40)	2.06116	0.39604	0.192146	1.0000	-2.68	9	3.0000	2.03	12
41 A(41)	2.18512	0.65769	0.300986	1.0000	-1.80	5	3.0000	2.37	10
42 A(42)	2.24380	0.57268	0.225128	1.0000	-2.70	5	3.0000	1.24	9
46 A(46)	1.59868	0.53037	0.270833	1.0000	-1.70	47	3.0000	0.80	1
47 A(47)	1.40992	0.50221	0.356201	1.0000	-0.81	9	3.0000	1.96	13
48 A(48)	2.42149	0.65801	0.271739	1.0000	-0.82	1	3.0000	3.17	335
49 A(49)	2.44628	0.58045	0.237280	1.0000	-0.16	23	3.0000	0.88	1
50 A(50)	2.39339	0.57884	0.241850	1.0000	-2.49	32	3.0000	0.95	1
54 A(54)	2.18843	0.48915	0.223517	1.0000	-2.41	9	3.0000	1.05	1
55 A(55)	1.70579	0.56032	0.328481	1.0000	-1.43	41	3.0000	1.66	1
56 A(56)	2.55455	0.67636	0.300266	1.0000	-1.26	1	3.0000	2.31	1
61 A(61)	2.66942	0.54269	0.203288	1.0000	-1.85	6	3.0000	1.10	2
62 A(62)	2.60000	0.62931	0.242041	1.0000	-0.08	2	3.0000	0.61	1
64 A(64)	2.60661	0.56728	0.217633	1.0000	-0.54	4	3.0000	0.64	1
65 A(65)	2.59504	0.58934	0.227104	1.0000	-0.83	23	3.0000	0.69	1
67 A(67)	1.54711	0.60339	0.390015	1.0000	-2.71	4	3.0000	0.69	1
74 A(74)	1.97686	0.52056	0.263329	1.0000	-0.91	1	3.0000	2.41	4
75 A(75)	2.27686	0.67050	0.270175	1.0000	-1.88	18	3.0000	1.97	4
77 A(77)	2.32893	0.67050	0.87903	1.0000	-0.76	11	3.0000	0.47	4
78 A(78)	1.12397	0.46908	0.272094	1.0000	-0.98	2	3.0000	1.00	1
79 A(79)	2.42645	0.54890	0.226214	1.0000	-0.54	2	3.0000	2.27	17
80 A(80)	2.44463	0.62693	0.256451	1.0000	-0.60	19	3.0000	1.04	1
82 A(82)	2.55537	0.54802	0.214457	1.0000	-0.30	37	3.0000	0.89	1
85 A(85)	2.14959	0.78953	0.385216	1.0000	-2.84	17	3.0000	0.81	1
86 A(86)	2.15868	0.62079	0.87576	1.0000	-1.33	11	3.0000	1.20	2
89 A(89)	1.01405	0.80953	0.22784	1.0000	-1.87	18	3.0000	1.20	2
91 A(91)	2.24959	0.63989	0.284447	1.0000	-1.13	2	3.0000	1.36	1
					-1.95	23	3.0000	1.17	5

SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS (SMC) OF
EACH VARIABLE WITH ALL OTHER VARIABLES

2 A(2)	0.22306
3 A(3)	0.34093
4 A(4)	0.29550
8 A(8)	0.37068
9 A(9)	0.27123
10 A(10)	0.28739
12 A(12)	0.28781
13 A(13)	0.41791
16 A(16)	0.25501
18 A(18)	0.68528
19 A(19)	0.33694
21 A(21)	0.26738
22 A(22)	0.21803
23 A(23)	0.18504
24 A(24)	0.24323
26 A(26)	0.25291
29 A(29)	0.31507
30 A(30)	0.45818
31 A(31)	0.46808
32 A(32)	0.75251
35 A(35)	0.34087
37 A(37)	0.21105
38 A(38)	0.37306
39 A(39)	0.16550
40 A(40)	0.27398
41 A(41)	0.74534
42 A(42)	0.29945
46 A(46)	0.40815
47 A(47)	0.38180
48 A(48)	0.35555
49 A(49)	0.26109
50 A(50)	0.28130
54 A(54)	0.27497
55 A(55)	0.29483
56 A(56)	0.44587
61 A(61)	0.27590
62 A(62)	0.40110
64 A(64)	0.46439

ANEXO -Resultados

65 A(65)	0.31653
67 A(67)	0.24775
74 A(74)	0.29450
75 A(75)	0.22772
77 A(77)	0.30907
78 A(78)	0.37878
79 A(79)	0.21623
80 A(80)	0.23028
82 A(82)	0.24626
85 A(85)	0.58409
86 A(86)	0.35035
89 A(89)	0.44879
91 A(91)	0.26800

COMMUNALITY ESTIMATES ARE SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS (COVARIANCES).

ITERATION FOR INITIAL FACTORS

ITERATION	MAXIMUM CHANGE IN COMMUNALITY
1	0.08462
2	0.04474
3	0.02449
4	0.01606
5	0.01082
6	0.00742
7	0.00515
8	0.00360
9	0.00253
10	0.00179
11	0.00127
12	0.00099

COMMUNALITIES OBTAINED FROM 6 FACTORS AFTER 12 ITERATIONS.

THE COMMUNALITY OF A VARIABLE IS ITS SQUARED MULTIPLE CORRELATION WITH THE FACTORS.

2 A(2)	0.1588
3 A(3)	0.3145
4 A(4)	0.2373
8 A(8)	0.3616
9 A(9)	0.2102
10 A(10)	0.2519
12 A(12)	0.2412
13 A(13)	0.5238
16 A(16)	0.1543
18 A(18)	0.7152
19 A(19)	0.2855
21 A(21)	0.2120
22 A(22)	0.1753
23 A(23)	0.1067
24 A(24)	0.2055
26 A(26)	0.2237
29 A(29)	0.3051
30 A(30)	0.4200
31 A(31)	0.4324
32 A(32)	0.7759
35 A(35)	0.2758
37 A(37)	0.1678
38 A(38)	0.3582
39 A(39)	0.1303
40 A(40)	0.2498
41 A(41)	0.7927
42 A(42)	0.2588
46 A(46)	0.4466
47 A(47)	0.3802
48 A(48)	0.3157
49 A(49)	0.2197
50 A(50)	0.2385
54 A(54)	0.2273
55 A(55)	0.2928
56 A(56)	0.6382
61 A(61)	0.2182
62 A(62)	0.3766
64 A(64)	0.6322
65 A(65)	0.2944
67 A(67)	0.1914
74 A(74)	0.2579
75 A(75)	0.1830
77 A(77)	0.2670

ANEXO -Resultados

78 A(78)	0.3523
79 A(79)	0.1883
80 A(80)	0.1940
82 A(82)	0.1991
85 A(85)	0.5839
86 A(86)	0.4207
89 A(89)	0.4436
91 A(91)	0.2806

FACTOR	VARIANCE EXPLAINED	CUMULATIVE PROPORTION OF VARIANCE IN DATA SPACE	CUMULATIVE PROPORTION OF VARIANCE IN FACTOR SPACE	CARMINES THETA
1	6.3399	0.3052	0.3869	0.9545
2	3.3495	0.4665	0.5913	
3	2.7569	0.5992	0.7596	
4	1.6844	0.6803	0.8624	
5	1.2601	0.7409	0.9393	
6	0.9952	0.7889	1.0000	
7	0.5795	0.8168		
8	0.4642	0.8391		
9	0.4484	0.8607		
10	0.3858	0.8793		
11	0.3212	0.8947		
12	0.3121	0.9097		
13	0.2875	0.9236		
14	0.2576	0.9360		
15	0.2462	0.9478		
16	0.1955	0.9573		
17	0.1815	0.9660		
18	0.1541	0.9734		
19	0.1416	0.9802		
20	0.1114	0.9856		
21	0.1071	0.9907		
22	0.0714	0.9942		
23	0.0635	0.9972		
24	0.0305	0.9987		
25	0.0270	1.0000		
26	-0.0013			
27	-0.0086			
28	-0.0181			
29	-0.0395			
30	-0.0692			
31	-0.0710			
32	-0.0769			
33	-0.0839			
34	-0.1008			
35	-0.1303			
36	-0.1338			
37	-0.1492			
38	-0.1557			
39	-0.1769			
40	-0.1913			
41	-0.2026			
42	-0.2228			
43	-0.2379			
44	-0.2476			
45	-0.2593			
46	-0.2680			
47	-0.2800			
48	-0.2896			
49	-0.3157			
50	-0.3224			
51	-0.3341			

TOTAL VARIANCE IS DEFINED AS THE SUM OF THE POSITIVE EIGEN VALUES OF THE CORRELATION MATRIX.

NEGATIVE VALUES FOR VARIANCE EXPLAINED INDICATE THE DEGREE TO WHICH THE COMMUNALITIES HAVE BEEN UNDERESTIMATED. LARGE NEGATIVE VALUES FOR VARIANCE EXPLAINED INDICATE THAT THE COVARIANCE OR CORRELATION MATRIX IS POORLY ESTIMATED.

UNROTATED FACTOR LOADINGS (PATTERN)

		FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3	FACTOR 4	FACTOR 5	FACTOR 6
A(2)	2	0.313	0.012	0.197	-0.122	0.075	-0.037
A(3)	3	0.429	0.149	0.209	0.198	-0.066	-0.146
A(4)	4	0.413	-0.051	0.228	-0.067	-0.086	0.004

ANEXO -Resultados

A (8)	8	0.466	-0.008	0.322	-0.202	-0.011	0.008
A (9)	9	-0.384	0.217	0.066	0.005	0.012	-0.108
A (10)	10	0.296	-0.043	0.015	-0.020	0.192	-0.353
A (12)	12	0.398	0.023	0.180	-0.152	0.122	0.110
A (13)	13	-0.140	0.203	0.171	0.206	0.616	0.110
A (16)	16	0.295	0.085	0.150	0.155	-0.011	-0.115
A (18)	18	0.313	0.671	-0.391	-0.106	0.009	0.052
A (19)	19	0.424	-0.039	0.225	-0.213	-0.076	-0.050
A (21)	21	-0.356	0.104	0.152	-0.190	-0.005	0.121
A (22)	22	0.320	-0.023	0.186	-0.087	0.143	0.097
A (23)	23	0.265	0.030	0.152	-0.093	0.060	0.013
A (24)	24	0.344	0.061	0.254	-0.020	-0.043	-0.129
A (26)	26	0.375	-0.130	0.157	-0.185	0.058	-0.064
A (29)	29	0.333	0.167	0.081	0.369	-0.150	-0.029
A (30)	30	-0.388	0.316	0.340	-0.215	-0.041	-0.079
A (31)	31	-0.369	0.361	0.323	-0.203	-0.070	-0.125
A (32)	32	0.350	0.682	-0.411	-0.129	0.045	0.032
A (35)	35	0.415	0.060	0.286	-0.127	-0.044	0.019
A (37)	37	0.208	0.205	0.133	0.229	-0.078	0.079
A (38)	38	0.485	0.017	0.322	-0.105	-0.043	0.077
A (39)	39	-0.197	0.145	0.141	-0.084	-0.079	-0.193
A (40)	40	0.325	0.145	0.064	0.283	-0.167	-0.106
A (41)	41	0.358	0.701	-0.385	-0.148	0.033	0.041
A (42)	42	-0.384	0.133	0.282	-0.113	-0.016	0.030
A (46)	46	0.470	0.180	0.157	0.379	-0.145	-0.066
A (47)	47	0.467	-0.025	0.324	-0.210	0.061	0.092
A (48)	48	-0.340	0.342	0.276	0.066	-0.038	0.033
A (49)	49	0.154	0.206	0.178	0.320	-0.102	0.095
A (50)	50	-0.378	0.159	0.168	0.092	-0.036	-0.181
A (54)	54	-0.339	0.202	0.099	-0.069	0.006	-0.239
A (55)	55	0.442	-0.096	0.227	-0.147	0.067	0.101
A (56)	56	-0.111	0.257	0.229	0.293	0.646	0.071
A (61)	61	-0.342	0.266	0.117	0.115	-0.041	-0.040
A (62)	62	-0.328	0.316	0.388	-0.120	0.034	-0.057
A (64)	64	-0.432	0.175	0.196	-0.001	-0.285	0.544
A (65)	65	-0.380	0.135	0.141	0.025	-0.116	0.312
A (67)	67	0.359	0.003	0.229	-0.086	-0.009	0.051
A (74)	74	0.408	0.148	0.139	0.152	-0.160	-0.029
A (75)	75	-0.298	0.204	0.189	-0.047	-0.072	0.099
A (77)	77	-0.356	0.236	0.285	-0.040	-0.023	-0.039
A (78)	78	0.474	-0.024	0.316	-0.099	-0.021	0.131
A (79)	79	-0.017	0.180	0.162	0.257	0.235	0.090
A (80)	80	-0.314	0.222	0.181	-0.091	0.037	-0.060
A (82)	82	-0.352	0.143	-0.033	0.170	-0.145	-0.057
A (85)	85	-0.328	-0.577	0.333	0.179	0.009	-0.024
A (86)	86	0.314	0.162	0.114	0.510	-0.144	0.046
A (89)	89	0.328	0.481	-0.284	-0.156	-0.011	0.010
A (91)	91	-0.266	0.235	0.230	-0.061	-0.113	-0.292

VP 6.340 3.350 2.757 1.684 1.260 0.995

THE VP FOR EACH FACTOR IS THE SUM OF THE SQUARES OF THE ELEMENTS OF THE COLUMN OF THE FACTOR LOADING MATRIX CORRESPONDING TO THAT FACTOR. THE VP IS THE VARIANCE EXPLAINED BY THE FACTOR.

DIRECT OBLIMIN ROTATION, GAMMA = 0.0000

ITERATION	SIMPLICITY CRITERION
0	30.644373
1	27.679256
2	21.545885
3	12.683060
4	9.449495
5	8.950271
6	8.815416
7	8.770123
8	8.756007
9	8.751858
10	8.750678
11	8.750347
12	8.750254
13	8.750230

ROTATED FACTOR LOADINGS (PATTERN)

		FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3	FACTOR 4	FACTOR 5	FACTOR 6
A (2)	2	0.374	0.019	0.045	-0.001	0.033	-0.090

ANEXO — Resultados

A(3)	3	0.206	0.030	0.065	0.414	0.007	-0.157
A(4)	4	0.413	-0.042	-0.020	0.136	-0.103	-0.021
A(8)	8	-0.592	-0.000	0.060	0.032	-0.057	-0.005
A(9)	9	-0.198	0.027	0.385	-0.032	0.072	0.005
A(10)	10	0.121	0.015	-0.075	0.008	0.074	-0.476
A(11)	12	0.464	0.082	-0.042	-0.042	0.088	0.015
A(13)	13	0.007	0.003	0.015	-0.069	0.734	-0.082
A(16)	16	0.136	-0.002	0.036	0.285	0.038	-0.139
A(18)	18	-0.072	0.847	0.004	0.041	0.016	0.027
A(19)	19	0.489	0.013	0.054	0.017	-0.152	-0.059
A(21)	21	0.050	-0.017	0.257	-0.214	0.027	0.224
A(22)	22	0.310	0.004	-0.081	-0.024	0.124	0.001
A(23)	23	0.392	0.041	0.011	0.006	-0.038	-0.032
A(24)	24	0.333	-0.011	0.130	0.182	-0.043	-0.126
A(26)	26	0.417	-0.038	-0.067	-0.068	-0.045	-0.141
A(29)	29	-0.018	0.042	-0.067	0.535	-0.002	-0.018
A(30)	30	0.114	0.026	0.606	-0.116	0.020	0.122
A(31)	31	0.088	0.066	0.639	-0.076	-0.008	0.090
A(32)	32	-0.055	0.882	-0.003	0.015	-0.008	-0.015
A(35)	35	0.490	0.033	0.069	0.102	-0.051	-0.012
A(37)	37	0.066	-0.070	-0.004	0.357	0.063	0.100
A(38)	38	0.556	-0.002	0.001	0.132	-0.039	0.052
A(39)	39	-0.020	-0.006	0.373	-0.006	-0.073	-0.068
A(40)	40	-0.002	0.052	-0.009	0.466	-0.068	-0.083
A(41)	41	-0.021	0.891	0.021	0.016	0.025	0.005
A(42)	42	0.056	-0.106	0.383	-0.103	0.054	0.116
A(46)	46	0.094	0.039	-0.051	0.603	0.003	-0.071
A(47)	47	0.628	-0.001	-0.006	-0.020	0.019	0.028
A(48)	48	-0.045	0.013	0.415	-0.116	0.128	0.196
A(49)	49	0.016	0.005	0.008	0.440	0.086	0.137
A(50)	50	-0.194	-0.107	0.393	0.084	0.049	-0.044
A(54)	54	-0.139	0.020	0.438	-0.062	0.016	-0.118
A(55)	55	0.517	-0.029	-0.111	-0.015	0.019	-0.011
A(56)	56	0.002	-0.010	0.054	-0.029	0.800	-0.127
A(61)	61	-0.199	0.017	0.318	0.113	0.087	0.091
A(62)	62	0.137	-0.009	0.555	-0.044	0.128	0.102
A(64)	64	-0.007	-0.039	0.091	0.037	-0.060	0.771
A(65)	65	-0.066	-0.050	0.118	-0.001	0.039	0.456
A(67)	67	0.412	-0.001	-0.007	0.077	-0.015	0.021
A(74)	74	0.190	0.083	-0.003	0.383	-0.083	-0.010
A(75)	75	0.004	0.004	0.285	-0.012	0.029	0.239
A(77)	77	0.006	-0.029	0.444	0.000	0.076	0.117
A(78)	78	0.560	-0.029	-0.055	0.109	-0.014	0.090
A(79)	79	-0.010	-0.015	0.014	0.177	0.381	0.025
A(80)	80	-0.011	0.023	0.382	-0.085	0.087	0.051
A(82)	82	-0.349	-0.022	0.189	-0.085	-0.041	0.079
A(85)	85	-0.016	-0.766	-0.026	0.013	-0.039	-0.005
A(85)	86	-0.069	-0.021	-0.131	0.647	0.070	0.049
A(89)	89	0.039	0.656	0.006	-0.001	-0.045	-0.016
A(91)	91	-0.041	-0.019	0.548	0.062	-0.078	-0.111
VP		3.797	3.377	3.055	2.300	1.519	1.481

THE VP FOR EACH FACTOR IS THE SUM OF THE SQUARES OF THE ELEMENTS OF THE COLUMN OF THE FACTOR PATTERN MATRIX CORRESPONDING TO THAT FACTOR. WHEN THE ROTATION IS ORTHOGONAL, THE VP IS THE VARIANCE EXPLAINED BY THE FACTOR.

 FACTOR CORRELATIONS FOR ROTATED FACTORS

	FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3	FACTOR 4	FACTOR 5	FACTOR 6
FACTOR 1	1.000					
FACTOR 2	0.149	1.000				
FACTOR 3	-0.226	-0.080	1.000			
FACTOR 4	0.285	0.209	-0.075	1.000		
FACTOR 5	-0.061	0.004	0.186	0.060	1.000	
FACTOR 6	-0.250	-0.109	0.280	-0.109	0.179	1.000

 SORTED ROTATED FACTOR LOADINGS (PATTERN)

	FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3	FACTOR 4	FACTOR 5	FACTOR 6
A(47)	47	0.628	0.000	0.000	0.000	0.000

ANEXO -Resultados

A(8)	0.592	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(78)	0.560	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(38)	0.556	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(55)	0.517	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(41)	0.000	0.891	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(32)	0.000	0.882	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(18)	0.847	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(85)	-0.766	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(89)	0.000	0.856	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(31)	0.000	0.000	0.639	0.000	0.000	0.000	0.000
A(30)	0.000	0.000	0.606	0.000	0.000	0.000	0.000
A(62)	0.000	0.000	0.555	0.000	0.000	0.000	0.000
A(91)	0.000	0.000	0.548	0.000	0.000	0.000	0.000
A(86)	0.000	0.000	0.647	0.000	0.000	0.000	0.000
A(46)	0.000	0.000	0.603	0.000	0.000	0.000	0.000
A(29)	0.000	0.000	0.000	0.535	0.000	0.000	0.000
A(56)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.890	0.000	0.000
A(13)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.734	0.000	0.000
A(64)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.771	0.000
A(35)	0.490	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(37)	0.000	0.000	0.357	0.000	0.000	0.000	0.000
A(3)	0.000	0.000	0.000	0.414	0.000	0.000	0.000
A(39)	0.000	0.000	0.373	0.000	0.000	0.000	0.000
A(40)	0.000	0.000	0.000	0.466	0.000	0.000	0.000
A(10)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.476	0.000
A(42)	0.417	0.000	0.383	0.000	0.000	0.000	0.000
A(26)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(2)	0.374	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(48)	0.000	0.000	0.415	0.000	0.000	0.000	0.000
A(49)	0.000	0.000	0.000	0.440	0.000	0.000	0.000
A(50)	0.000	0.000	0.393	0.000	0.000	0.000	0.000
A(54)	0.000	0.000	0.438	0.000	0.000	0.000	0.000
A(9)	0.000	0.000	0.345	0.000	0.000	0.000	0.000
A(21)	0.000	0.000	0.257	0.000	0.000	0.000	0.000
A(61)	0.000	0.000	0.318	0.000	0.000	0.000	0.000
A(22)	0.392	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(12)	0.464	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(65)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.456
A(67)	0.412	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(74)	0.000	0.000	0.000	0.383	0.000	0.000	0.000
A(75)	0.000	0.000	0.285	0.000	0.000	0.000	0.000
A(77)	0.000	0.000	0.444	0.000	0.000	0.000	0.000
A(4)	0.413	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(79)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.381	0.000	0.000
A(80)	0.000	0.000	0.382	0.000	0.000	0.000	0.000
A(82)	-0.349	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(16)	0.000	0.000	0.000	0.285	0.000	0.000	0.000
A(24)	0.333	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(19)	0.489	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A(23)	0.310	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

VP 3.797 3.377 3.055 2.300 1.519 1.481

THE ABOVE FACTOR LOADING MATRIX HAS BEEN REARRANGED SO THAT THE COLUMNS APPEAR IN DECREASING ORDER OF VARIANCE EXPLAINED BY FACTORS. THE ROWS HAVE BEEN REARRANGED SO THAT FOR EACH SUCCESSIVE FACTOR, LOADINGS GREATER THAN 0.5000 APPEAR FIRST. LOADINGS LESS THAN 0.2500 HAVE BEEN REPLACED BY ZERO.

FACTOR SCORE COVARIANCE (COMPUTED FROM FACTOR STRUCTURE AND FACTOR SCORE COEFFICIENTS)

THE DIAGONAL OF THE MATRIX BELOW CONTAINS THE SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS OF EACH FACTOR WITH THE VARIABLES.

	1	2	3	4	5	6
FACTOR 1	0.847					
FACTOR 2	0.144	0.923				
FACTOR 3	-0.223	-0.078	0.817			
FACTOR 4	0.294	0.213	-0.089	0.779		
FACTOR 5	-0.067	0.006	0.200	0.059	0.770	
FACTOR 6	-0.251	-0.111	0.307	-0.110	0.147	0.746

FACTOR SCORE COVARIANCE (COMPUTED FROM FACTOR SCORES)

FACTOR FACTOR FACTOR FACTOR FACTOR FACTOR

ANEXO —Resultados

	1	2	3	4	5	6
FACTOR 1	0.847					
FACTOR 2	0.144	0.923				
FACTOR 3	-0.223	-0.078	0.817			
FACTOR 4	0.294	0.213	-0.089	0.779		
FACTOR 5	-0.067	0.006	0.200	0.059	0.770	
FACTOR 6	-0.251	-0.111	0.307	-0.110	0.147	0.746

CPU TIME USED 1.648 SECONDS

BMDP4M - FACTOR ANALYSIS

JULY 9, 1991 AT 14:25:41

PROGRAM INSTRUCTIONS

NO MORE CONTROL LANGUAGE.

PROGRAM TERMINATED

ANEXO -Resultados

3.- ANALISIS MULTIDIMENSIONAL

PEARSON CORRELATION MATRIX

	MF (1)	MF (2)	MF (3)	MF (4)	MF (5)
MF (1)	1.000				
MF (2)	0.593	1.000			
MF (3)	-0.340	-0.532	1.000		
MF (4)	-0.110	-0.229	0.616	1.000	
MF (5)	-0.233	-0.263	0.608	0.476	1.000
MF (6)	-0.022	0.015	0.116	0.104	0.108
MF (7)	-0.328	-0.478	0.695	0.465	0.372
MF (8)	-0.099	-0.066	0.272	0.189	0.158
MF (9)	-0.326	-0.487	0.736	0.465	0.537
MF (10)	-0.259	-0.417	0.592	0.518	0.396
MF (11)	-0.300	-0.464	0.574	0.417	0.366
MF (12)	0.115	0.025	0.044	-0.037	0.038
MF (13)	0.014	0.009	0.025	-0.004	0.105
MF (14)	-0.201	-0.364	0.563	0.579	0.413
MF (15)	-0.190	-0.378	0.523	0.408	0.378
MF (16)	-0.186	-0.326	0.487	0.428	0.366
MF (17)	-0.119	-0.239	0.413	0.330	0.246
MF (18)	0.065	0.017	0.135	0.042	0.040
MF (19)	0.047	0.116	-0.093	-0.087	-0.003
MF (20)	-0.172	-0.188	0.264	0.191	0.211
DF (1)	0.342	0.577	-0.368	-0.262	-0.233
DF (2)	-0.032	-0.056	0.069	0.102	0.126
DF (3)	0.141	0.187	-0.051	0.097	-0.010
DF (4)	0.231	0.266	-0.228	-0.061	-0.124
DF (5)	-0.097	-0.060	0.072	0.099	0.108
DF (6)	0.246	0.209	-0.145	-0.092	-0.156
DF (7)	0.378	0.528	-0.399	-0.261	-0.207
DF (8)	-0.271	-0.326	0.244	0.167	0.254
CF (1)	0.444	0.602	-0.398	-0.193	-0.245
CF (2)	0.472	0.576	-0.416	-0.207	-0.230
CF (3)	0.522	0.679	-0.502	-0.215	-0.282
CF (4)	0.395	0.487	-0.369	-0.154	-0.160
CF (5)	0.418	0.606	-0.413	-0.146	-0.227
VF (1)	0.245	0.235	-0.146	-0.103	-0.069
VF (2)	-0.085	-0.036	0.013	-0.074	-0.063
VF (3)	0.157	0.125	-0.099	-0.069	-0.120
VF (4)	0.169	0.179	-0.058	0.024	-0.025
VF (5)	0.017	0.067	-0.044	-0.116	-0.062
CF1 (1)	-0.017	0.045	0.016	-0.036	0.072
CF1 (2)	-0.122	-0.010	0.060	-0.049	-0.027
CF1 (3)	-0.152	-0.138	0.133	-0.014	0.069
CF1 (4)	-0.173	-0.126	0.160	0.040	0.153
CF1 (5)	0.324	0.357	-0.269	-0.056	-0.083
CF1 (6)	0.233	0.273	-0.243	-0.154	-0.174
CF1 (7)	0.269	0.212	-0.150	-0.024	-0.070
CF1 (8)	0.195	0.287	-0.227	-0.103	-0.193
CF1 (9)	0.261	0.292	-0.283	-0.173	-0.256
CF2 (1)	-0.001	0.039	0.049	0.001	0.111
CF2 (2)	-0.060	0.034	-0.000	-0.082	0.014
CF2 (3)	-0.149	-0.119	0.084	-0.008	0.014
CF2 (4)	-0.232	-0.201	0.254	0.048	0.231
CF2 (5)	0.036	0.036	0.061	-0.065	-0.061
CF2 (6)	-0.159	-0.073	0.076	-0.054	0.024
CF2 (7)	0.210	0.221	-0.210	-0.125	-0.170
CF2 (8)	0.307	0.322	-0.223	-0.037	-0.035
CF2 (9)	0.172	0.132	-0.079	0.022	0.030
CF2 (10)	0.284	0.296	-0.268	-0.198	-0.221
CF2 (11)	0.190	0.186	-0.214	-0.177	-0.264
CF2 (12)	0.200	0.183	-0.150	-0.150	-0.148
AF (1)	0.189	0.175	-0.092	0.005	-0.038
AF (2)	-0.029	0.005	0.014	0.031	0.109
AF (3)	0.121	0.182	-0.142	-0.043	-0.095
AF (4)	0.020	0.072	0.015	0.044	0.170
AF (5)	0.018	-0.035	-0.062	0.028	-0.017
AF (6)	0.057	0.027	-0.038	-0.125	-0.000
	MF (6)	MF (7)	MF (8)	MF (9)	MF (10)
MF (6)	1.000				
MF (7)	0.058	1.000			
MF (8)	0.411	0.304	1.000		
MF (9)	0.180	0.621	0.271	1.000	
MF (10)	0.013	0.616	0.203	0.514	1.000
MF (11)	-0.012	0.547	0.221	0.585	0.491
MF (12)	-0.086	-0.013	-0.195	0.008	-0.032
MF (13)	-0.079	-0.032	-0.153	0.071	0.000
MF (14)	0.071	0.549	0.180	0.501	0.591
MF (15)	0.129	0.432	0.216	0.520	0.350

ANEXO — Resultados

MF (1.6)	0.051	0.423	0.154	0.433	0.552
MF (1.7)	0.050	0.356	0.120	0.328	0.618
MF (1.8)	-0.021	-0.091	0.028	0.109	0.083
MF (1.9)	0.038	-0.078	0.105	-0.1041	-0.027
MF (2.0)	0.018	0.190	0.146	0.332	0.242
DF (1)	-0.035	-0.379	-0.109	-0.371	-0.229
DF (2)	-0.007	-0.097	-0.021	0.102	0.003
DF (3)	-0.129	-0.059	-0.033	-0.066	-0.002
DF (4)	-0.013	-0.211	0.042	-0.202	-0.162
DF (5)	-0.001	0.103	0.014	0.011	0.065
DF (6)	-0.066	-0.120	-0.156	-0.122	-0.102
DF (7)	0.013	-0.343	-0.109	-0.339	-0.264
DF (8)	0.045	0.205	0.113	0.321	0.206
CF (1)	-0.023	-0.401	-0.055	-0.381	-0.331
CF (2)	-0.076	-0.365	-0.125	-0.353	-0.291
CF (3)	-0.028	-0.435	-0.062	-0.471	-0.340
CF (4)	0.026	-0.292	-0.084	-0.234	-0.235
CF (5)	0.028	-0.350	-0.034	-0.359	-0.358
VF (1)	-0.201	-0.169	-0.034	-0.193	-0.157
VF (2)	-0.212	-0.098	-0.035	-0.054	-0.081
VF (3)	-0.217	-0.118	-0.124	-0.084	-0.140
VF (4)	-0.102	-0.113	-0.021	-0.044	-0.056
VF (5)	-0.247	-0.066	-0.116	-0.096	-0.080
CF1 (1)	-0.087	-0.025	-0.033	0.053	0.028
CF1 (2)	-0.056	-0.012	0.093	0.071	0.028
CF1 (3)	-0.088	0.128	-0.027	0.148	0.128
CF1 (4)	0.031	0.063	0.014	0.187	0.167
CF1 (5)	0.045	-0.236	0.013	-0.173	-0.099
CF1 (6)	0.009	-0.232	-0.020	-0.207	-0.090
CF1 (7)	0.005	-0.120	-0.051	-0.073	-0.005
CF1 (8)	0.034	-0.155	-0.019	-0.196	-0.095
CF1 (9)	0.033	-0.249	-0.038	-0.269	-0.143
CF2 (1)	0.014	0.035	-0.005	0.104	0.092
CF2 (2)	-0.091	-0.059	-0.060	-0.004	0.009
CF2 (3)	-0.093	0.076	-0.022	0.061	0.073
CF2 (4)	-0.002	0.122	0.034	0.293	0.194
CF2 (5)	0.005	0.058	-0.011	0.055	0.013
CF2 (6)	-0.066	0.064	0.062	0.087	0.049
CF2 (7)	0.002	-0.176	-0.039	-0.234	-0.095
CF2 (8)	0.067	-0.198	0.016	-0.234	-0.095
CF2 (9)	0.035	-0.139	-0.051	-0.110	-0.033
CF2 (10)	-0.005	-0.261	-0.048	-0.228	-0.130
CF2 (11)	-0.013	-0.155	-0.050	-0.161	-0.138
CF2 (12)	-0.009	-0.136	-0.017	-0.154	-0.064
AF (1)	-0.043	-0.122	-0.075	-0.027	-0.122
AF (2)	0.041	0.002	0.057	-0.014	0.053
AF (3)	-0.011	-0.187	-0.114	-0.090	-0.153
AF (4)	0.028	-0.022	0.011	0.050	0.044
AF (5)	-0.077	-0.077	-0.110	-0.007	-0.072
AF (6)	-0.063	-0.107	-0.055	-0.007	-0.132
MF (11)	1.000	MF (12)	MF (13)	MF (14)	MF (15)
MF (11)	0.036	1.000	1.000	1.000	1.000
MF (12)	0.060	-0.434	-0.024	0.517	0.515
MF (13)	0.431	-0.017	-0.010	0.533	0.308
MF (14)	0.479	0.441	0.031	0.513	0.127
MF (15)	0.441	-0.025	0.091	0.491	0.152
MF (16)	0.329	0.014	0.341	0.152	0.045
MF (17)	0.130	0.360	-0.029	-0.045	-0.010
MF (18)	-0.055	-0.113	0.170	0.261	0.293
MF (19)	0.263	-0.065	0.170	0.261	-0.281
MF (20)	-0.336	0.080	0.076	-0.280	0.014
DF (1)	0.096	-0.030	0.022	0.160	0.018
DF (2)	-0.020	-0.042	-0.011	0.029	0.018
DF (3)	-0.245	-0.042	-0.016	-0.171	-0.118
DF (4)	0.107	0.037	0.077	0.108	0.070
DF (5)	-0.101	0.077	0.051	-0.138	-0.055
DF (6)	-0.101	0.077	0.051	-0.138	-0.055
DF (7)	-0.342	0.033	0.037	-0.271	-0.230
DF (8)	0.249	-0.081	-0.033	0.264	0.229
CF (1)	-0.341	0.029	0.011	-0.281	-0.281
CF (2)	-0.325	0.045	0.116	-0.253	-0.287
CF (3)	-0.381	0.041	0.090	-0.372	-0.376
CF (4)	-0.279	-0.006	0.107	-0.208	-0.184
CF (5)	-0.362	-0.021	-0.016	-0.279	-0.232
VF (1)	-0.114	0.071	0.132	-0.188	-0.132
VF (2)	0.026	0.221	0.079	-0.024	-0.029
VF (3)	-0.080	0.135	0.093	-0.051	0.006
VF (4)	-0.060	0.053	0.175	-0.032	-0.048
VF (5)	-0.078	0.158	0.158	-0.081	-0.104
CF1 (1)	-0.044	0.095	0.090	-0.085	0.022
CF1 (2)	0.063	-0.001	-0.012	-0.061	0.031
CF1 (3)	0.111	-0.004	0.097	0.068	0.106
CF1 (4)	0.098	0.017	0.098	0.055	0.091
CF1 (5)	-0.198	-0.022	0.006	-0.124	-0.023
CF1 (6)	-0.153	-0.060	-0.106	-0.106	-0.027
CF1 (7)	-0.131	0.087	0.155	-0.033	0.020

ANEXO —Resultados

CF1 (8)	-0.124	-0.017	0.003	-0.117	-0.030
CF1 (9)	-0.128	0.070	0.040	-0.220	-0.078
CF2 (1)	-0.014	0.090	0.133	-0.003	0.056
CF2 (2)	-0.007	0.026	0.042	-0.115	-0.046
CF2 (3)	0.023	-0.003	0.014	0.039	0.087
CF2 (4)	0.183	0.033	0.183	0.090	0.190
CF2 (5)	0.061	0.072	0.065	-0.047	0.073
CF2 (6)	0.109	-0.008	-0.071	-0.007	0.083
CF2 (7)	-0.180	0.033	0.015	-0.123	0.026
CF2 (8)	-0.126	0.012	-0.025	-0.050	-0.003
CF2 (9)	-0.063	0.039	0.125	0.024	0.048
CF2 (10)	-0.201	-0.015	-0.001	-0.184	-0.073
CF2 (11)	-0.122	0.014	0.033	-0.174	-0.045
CF2 (12)	-0.107	-0.045	-0.062	-0.095	-0.013
AF (1)	-0.127	0.009	0.055	-0.042	0.083
AF (2)	0.013	0.004	0.088	-0.047	0.103
AF (3)	-0.147	0.049	0.058	-0.172	-0.084
AF (4)	0.017	-0.042	0.086	0.030	0.070
AF (5)	0.016	0.040	-0.070	-0.003	-0.008
AF (6)	-0.101	0.058	0.012	-0.165	-0.016
MF (16)	MF (16)	MF (17)	MF (18)	MF (19)	MF (20)
MF (16)	1.000				
MF (17)	0.715	1.000			
MF (18)	0.204	0.237	1.000		
MF (19)	-0.103	-0.148	-0.078	1.000	
MF (20)	0.311	0.306	0.313	0.036	1.000
DF (1)	-0.181	-0.072	0.098	0.034	-0.106
DF (2)	0.006	-0.085	0.060	0.110	0.036
DF (3)	-0.010	0.052	0.072	-0.049	0.011
DF (4)	-0.093	-0.145	-0.044	0.090	-0.118
DF (5)	0.075	0.102	0.009	-0.002	-0.002
DF (6)	-0.060	0.014	0.067	-0.104	0.049
DF (7)	-0.177	-0.130	0.030	0.079	-0.096
DF (8)	0.209	0.149	0.006	-0.073	0.165
CF (1)	-0.248	-0.184	0.076	0.125	-0.117
CF (2)	-0.194	-0.159	0.118	0.120	-0.062
CF (3)	-0.309	-0.215	0.048	0.152	-0.118
CF (4)	-0.143	-0.153	0.091	0.088	-0.034
CF (5)	-0.260	-0.192	-0.031	0.078	-0.113
VF (1)	-0.186	-0.125	0.138	-0.025	-0.097
VF (2)	-0.047	-0.053	0.159	-0.124	-0.026
VF (3)	-0.085	-0.046	0.074	-0.106	-0.098
VF (4)	-0.060	0.002	0.156	0.008	-0.046
VF (5)	-0.074	-0.007	0.136	-0.172	0.012
CF1 (1)	-0.013	0.040	0.006	-0.036	0.028
CF1 (2)	-0.005	0.041	0.075	-0.059	0.049
CF1 (3)	0.093	0.103	0.043	0.001	0.110
CF1 (4)	0.105	0.153	0.124	-0.059	0.210
CF1 (5)	-0.060	-0.026	-0.018	0.061	0.001
CF1 (6)	-0.000	-0.007	-0.033	0.146	0.018
CF1 (7)	0.002	0.004	0.049	0.060	0.050
CF1 (8)	-0.039	0.002	0.015	0.066	0.024
CF1 (9)	-0.052	-0.034	0.086	0.012	-0.025
CF2 (1)	-0.016	0.056	0.026	-0.032	0.046
CF2 (2)	-0.065	0.008	0.011	-0.141	-0.016
CF2 (3)	0.050	0.066	-0.039	-0.099	0.055
CF2 (4)	0.088	0.130	0.161	-0.021	0.200
CF2 (5)	-0.028	0.041	0.140	-0.103	0.093
CF2 (6)	-0.010	0.027	0.040	-0.064	0.117
CF2 (7)	-0.055	-0.013	-0.054	0.000	-0.056
CF2 (8)	-0.004	0.015	-0.071	0.061	0.006
CF2 (9)	-0.006	-0.029	0.056	0.092	0.123
CF2 (10)	-0.032	-0.022	0.005	0.091	-0.029
CF2 (11)	-0.090	-0.069	0.031	0.076	-0.004
CF2 (12)	-0.048	-0.044	-0.007	0.118	0.011
AF (1)	0.055	-0.016	0.011	0.090	0.067
AF (2)	0.094	0.070	0.032	-0.056	0.071
AF (3)	0.040	-0.015	-0.024	0.027	-0.065
AF (4)	0.016	-0.005	0.067	0.126	0.098
AF (5)	0.041	0.020	-0.051	-0.047	-0.032
AF (6)	-0.052	-0.106	0.027	-0.022	0.001
DF (1)	DF (1)	DF (2)	DF (3)	DF (4)	DF (5)
DF (1)	1.000				
DF (2)	-0.137	1.000			
DF (3)	0.169	0.001	1.000		
DF (4)	0.136	-0.025	0.072	1.000	
DF (5)	-0.107	0.263	0.037	-0.048	1.000
DF (6)	0.305	-0.202	0.272	0.169	-0.096
DF (7)	0.551	-0.086	0.185	0.185	-0.107
DF (8)	-0.230	0.051	-0.135	-0.257	0.060
CF (1)	0.509	-0.014	0.239	0.270	-0.054
CF (2)	0.446	-0.034	0.142	0.270	-0.148
CF (3)	0.563	-0.049	0.178	0.229	-0.083
CF (4)	0.407	0.005	0.165	0.145	-0.121
CF (5)	0.474	-0.136	0.161	0.239	-0.062
VF (1)	0.218	-0.074	0.011	0.174	0.064

ANEXO —Resultados

VF (2)	0.067	-0.074	-0.050	0.038	-0.005
VF (3)	0.046	-0.043	-0.022	0.088	0.012
VF (4)	0.151	0.041	0.065	0.083	-0.052
VF (5)	0.001	-0.072	-0.024	-0.015	0.041
CF1 (1)	0.176	-0.050	-0.040	-0.040	-0.028
CF1 (2)	0.184	-0.167	0.087	-0.163	-0.109
CF1 (3)	0.064	0.067	-0.017	-0.126	-0.030
CF1 (4)	0.038	-0.107	0.022	-0.139	-0.047
CF1 (5)	0.303	-0.003	0.130	0.178	-0.078
CF1 (6)	0.250	-0.029	0.064	0.113	-0.102
CF1 (7)	0.239	0.046	0.113	0.076	-0.057
CF1 (8)	0.242	-0.064	-0.028	0.070	-0.110
CF1 (9)	0.314	-0.011	0.014	0.126	-0.077
CF2 (1)	0.157	-0.033	0.050	-0.096	0.002
CF2 (2)	0.190	-0.074	0.010	-0.137	-0.032
CF2 (3)	0.106	-0.010	-0.035	-0.100	-0.046
CF2 (4)	0.004	-0.029	-0.040	-0.176	0.021
CF2 (5)	0.128	-0.191	-0.081	-0.116	-0.059
CF2 (6)	0.062	-0.120	0.006	-0.173	-0.012
CF2 (7)	0.313	-0.046	-0.016	0.095	-0.085
CF2 (8)	0.283	0.019	0.133	0.172	-0.055
CF2 (9)	0.143	0.083	0.053	0.067	-0.053
CF2 (10)	0.283	-0.051	0.062	0.129	-0.114
CF2 (11)	0.236	-0.072	-0.008	0.111	-0.135
CF2 (12)	0.220	-0.064	-0.007	0.065	-0.039
A (1)	0.030	0.056	0.052	0.115	-0.045
A (2)	0.035	-0.013	0.108	0.135	0.086
A (3)	0.143	-0.012	0.101	0.150	-0.118
A (4)	0.055	0.032	0.178	0.077	-0.002
A (5)	-0.089	0.112	-0.024	0.017	0.070
A (6)	0.148	-0.085	-0.013	0.012	-0.088
DF (6)	1.000	DF (7)	1.000	DF (8)	1.000
DF (7)	0.361	-0.252	-0.326	1.000	0.618
DF (8)	-0.237	0.404	-0.326	0.618	0.673
CF (1)	0.210	0.423	-0.359	0.679	0.616
CF (2)	0.282	0.559	-0.359	0.889	0.540
CF (3)	0.300	0.499	-0.202	0.829	0.219
CF (4)	0.249	0.499	-0.293	0.529	0.219
CF (5)	0.284	0.512	-0.225	0.207	-0.016
VF (1)	0.071	0.097	-0.123	-0.010	0.097
VF (2)	0.011	0.000	-0.123	0.051	0.069
VF (3)	0.192	0.056	-0.220	0.213	0.265
VF (4)	0.046	0.085	-0.136	0.045	0.069
VF (5)	0.067	-0.035	-0.140	0.076	0.020
CF (1)	0.165	0.176	-0.021	0.076	0.020
CF (2)	0.067	0.045	-0.010	0.019	-0.030
CF (3)	0.076	0.035	-0.085	-0.075	-0.124
CF (4)	0.054	0.054	-0.171	-0.046	-0.062
CF (5)	0.064	0.322	-0.171	0.394	0.295
CF (6)	0.283	0.322	-0.137	0.256	0.261
CF (7)	0.170	0.224	-0.092	0.330	0.334
CF (8)	0.215	0.270	-0.059	0.240	0.207
CF (9)	0.110	0.204	-0.059	0.293	0.290
CF (10)	0.138	0.253	-0.141	0.238	0.290
CF (11)	0.157	0.154	0.015	0.338	0.017
CF (12)	0.089	0.076	-0.068	0.037	-0.047
CF (3)	0.004	-0.015	0.022	-0.054	-0.163
CF (4)	-0.010	-0.053	0.121	-0.061	-0.141
CF (5)	0.132	0.060	0.008	0.091	0.058
CF (6)	0.132	-0.044	0.084	-0.049	-0.110
CF (7)	0.027	0.204	-0.140	0.233	0.195
CF (8)	0.108	0.288	-0.114	0.288	0.292
CF (9)	0.289	0.158	-0.096	0.271	0.233
CF (10)	0.163	0.261	-0.180	0.306	0.309
CF2 (11)	0.213	0.186	-0.082	0.264	0.255
CF2 (12)	0.162	0.182	-0.093	0.187	0.212
AE (1)	0.169	0.182	-0.104	0.196	0.197
AE (2)	0.139	0.141	-0.104	0.072	0.009
A (1)	-0.040	-0.006	-0.025	0.181	0.178
A (3)	0.134	0.207	-0.111	0.143	0.163
A (4)	0.027	0.029	-0.046	0.084	-0.022
A (5)	0.041	0.015	-0.068	0.037	-0.018
A (6)	0.145	0.108	-0.050	0.037	0.018
CF (3)	1.000	CF (4)	1.000	VF (1)	1.000
CF (4)	0.641	0.332	1.000	0.229	1.000
CF (5)	0.676	0.177	0.119	0.300	0.407
VF (1)	0.293	-0.026	0.019	0.513	0.265
VF (2)	-0.020	0.034	0.162	0.172	0.265
VF (3)	0.105	0.199	0.172	0.596	0.343
VF (4)	0.249	0.013	0.104	0.342	0.343
VF (5)	0.638	0.013	0.122	0.041	0.151
CF1 (1)	0.092	0.122	0.052	0.122	0.263
CF1 (2)	-0.021	0.042	-0.041	-0.073	0.079
CF1 (3)	-0.150	0.007	-0.041	-0.073	0.124
CF1 (4)	-0.080	0.084	-0.025	-0.056	0.124
CF1 (5)	0.450	0.322	0.444	0.181	0.006

ANEXO —Resultados

CF1 (6)	0.347	0.165	0.302	0.156	-0.013
CF1 (7)	0.378	0.298	0.309	0.128	0.000
CF1 (8)	0.287	0.208	0.290	0.182	-0.020
CF1 (9)	0.398	0.258	0.283	0.206	0.071
CF2 (1)	0.070	0.184	0.094	0.093	0.093
CF2 (2)	0.083	0.098	0.110	0.170	0.226
CF2 (3)	-0.155	-0.061	0.019	0.016	0.123
CF2 (4)	-0.156	-0.036	-0.114	0.012	0.140
CF2 (5)	0.059	0.098	0.132	0.107	0.183
CF2 (6)	-0.111	-0.084	-0.063	0.029	0.168
CF2 (7)	0.305	0.125	0.318	0.176	-0.005
CF2 (8)	0.372	0.312	0.364	0.149	-0.021
CF2 (9)	0.248	0.177	0.246	0.154	0.043
CF2 (10)	0.416	0.246	0.331	0.196	0.015
CF2 (11)	0.356	0.198	0.246	0.150	0.031
CF2 (12)	0.233	0.076	0.170	0.125	0.006
AF (1)	0.185	0.174	0.196	0.095	0.057
AF (2)	0.028	0.012	-0.035	0.131	-0.002
AF (3)	0.159	0.186	0.193	0.064	0.039
AF (4)	0.135	0.047	0.087	0.109	-0.061
AF (5)	-0.116	-0.054	-0.102	-0.211	-0.170
AF (6)	0.052	0.075	0.138	0.096	0.182
VF (3)	VF (3)	VF (4)	VF (5)	CF1 (1)	CF1 (2)
VF (3)	1.000				
VF (4)	0.481	1.000			
VF (5)	0.430	0.282	1.000		
CF1 (1)	0.176	0.099	0.089	1.000	
CF1 (2)	0.068	0.195	0.010	0.448	1.000
CF1 (3)	0.026	-0.002	-0.026	0.481	0.377
CF1 (4)	0.015	0.045	0.040	0.445	0.406
CF1 (5)	0.177	0.193	0.077	0.437	0.115
CF1 (6)	0.041	0.091	-0.006	0.147	0.220
CF1 (7)	0.096	0.156	0.019	0.257	0.008
CF1 (8)	0.022	0.046	-0.017	0.136	0.152
CF1 (9)	0.100	0.128	0.016	0.081	0.159
CF2 (1)	0.206	0.126	0.026	0.737	0.414
CF2 (2)	0.102	0.158	0.089	0.371	0.585
CF2 (3)	0.051	-0.022	0.026	0.407	0.374
CF2 (4)	0.028	0.023	0.123	0.402	0.380
CF2 (5)	0.088	0.144	0.137	0.295	0.447
CF2 (6)	-0.009	0.015	0.050	0.337	0.713
CF2 (7)	0.043	0.042	-0.028	0.095	0.074
CF2 (8)	0.118	0.109	-0.021	0.245	0.114
CF2 (9)	0.056	0.142	0.052	0.207	0.059
CF2 (10)	0.072	0.133	0.018	0.145	0.149
CF2 (11)	0.000	0.091	0.094	0.139	0.101
CF2 (12)	-0.037	-0.002	-0.025	0.139	0.220
AF (1)	0.183	0.245	0.032	0.088	-0.035
AF (2)	0.052	0.078	0.007	0.007	-0.034
AF (3)	0.102	0.153	0.032	0.052	0.112
AF (4)	-0.061	0.238	-0.055	-0.027	0.001
AF (5)	-0.039	-0.061	-0.150	0.022	-0.136
AF (6)	0.184	0.032	0.012	0.213	0.141
CF1 (3)	CF1 (3)	CF1 (4)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)
CF1 (3)	1.000				
CF1 (4)	0.378	1.000			
CF1 (5)	0.098	0.131	1.000		
CF1 (6)	0.040	0.122	0.435	1.000	
CF1 (7)	0.100	0.250	0.600	0.446	1.000
CF1 (8)	0.309	0.102	0.366	0.522	0.410
CF1 (9)	0.037	0.005	0.386	0.557	0.428
CF2 (1)	0.466	0.443	0.311	0.092	0.174
CF2 (2)	0.188	0.388	0.156	0.186	0.084
CF2 (3)	0.639	0.306	0.068	0.029	0.028
CF2 (4)	0.328	0.716	0.072	0.019	0.155
CF2 (5)	0.311	0.375	0.083	0.018	0.167
CF2 (6)	0.265	0.375	0.030	0.201	-0.017
CF2 (7)	0.151	0.023	0.402	0.511	0.441
CF2 (8)	0.126	0.137	0.743	0.438	0.512
CF2 (9)	0.034	0.291	0.433	0.353	0.681
CF2 (10)	-0.007	0.095	0.463	0.840	0.490
CF2 (11)	0.084	0.052	0.379	0.460	0.442
CF2 (12)	0.061	0.121	0.285	0.739	0.410
AF (1)	-0.020	0.116	0.230	0.140	0.221
AF (2)	-0.121	0.024	0.001	-0.015	0.034
AF (3)	0.083	0.003	0.141	0.172	0.141
AF (4)	0.020	0.076	0.021	0.071	0.142
AF (5)	0.057	-0.047	0.039	0.010	0.002
AF (6)	0.115	0.150	0.116	0.086	0.104
CF1 (8)	CF1 (8)	CF1 (9)	CF2 (1)	CF2 (2)	CF2 (3)
CF1 (8)	1.000				
CF1 (9)	0.431	1.000			
CF2 (1)	0.112	0.071	1.000		
CF2 (2)	0.048	0.089	0.339	1.000	
CF2 (3)	0.309	-0.015	0.411	0.237	1.000
CF2 (4)	0.070	-0.063	0.475	0.311	0.366

ANEXO -Resultados

CF2 (5)	0.113	0.261	0.294	0.364	0.279
CF2 (6)	0.103	0.069	0.269	0.381	0.284
CF2 (7)	0.684	0.442	0.054	0.026	0.358
CF2 (8)	0.380	0.383	0.368	0.152	0.099
CF2 (9)	0.278	0.315	0.139	0.114	0.048
CF2 (10)	0.462	0.600	0.101	0.277	-0.007
CF2 (11)	0.419	0.676	0.075	0.058	0.073
CF2 (12)	0.402	0.512	0.050	0.106	0.019
AF (1)	0.095	0.106	0.097	-0.069	-0.018
AF (2)	-0.110	-0.019	0.080	-0.010	-0.080
AF (3)	0.165	0.112	0.044	0.043	0.070
AF (4)	0.065	-0.016	0.007	-0.076	-0.107
AF (5)	-0.005	-0.046	0.032	-0.106	-0.019
AF (6)	0.064	0.072	0.169	0.145	0.103
CF2 (4)	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF2 (7)	CF2 (8)
CF2 (4)	1.000				
CF2 (5)	0.383	1.000			
CF2 (6)	0.390	0.442	1.000		
CF2 (7)	0.033	0.078	0.068	1.000	
CF2 (8)	0.092	0.019	-0.003	0.393	1.000
CF2 (9)	0.311	0.172	0.033	0.345	0.434
CF2 (10)	0.012	0.085	0.086	0.511	0.462
CF2 (11)	0.044	0.347	0.043	0.454	0.352
CF2 (12)	0.053	0.133	0.363	0.468	0.296
AF (1)	0.095	0.021	-0.057	0.084	0.225
AF (2)	0.107	-0.048	-0.032	-0.048	-0.024
AF (3)	0.015	-0.006	0.002	0.139	0.151
AF (4)	0.052	-0.006	0.013	0.062	0.018
AF (5)	-0.076	-0.155	-0.121	-0.053	0.063
AF (6)	0.112	0.164	0.124	0.039	0.066
CF2 (9)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF2 (11)	CF2 (12)	AF (1)
CF2 (9)	1.000				
CF2 (10)	0.402	1.000			
CF2 (11)	0.365	0.492	1.000		
CF2 (12)	0.317	0.603	0.502	1.000	
AF (1)	0.193	0.168	0.013	0.063	1.000
AF (2)	0.040	0.020	-0.040	-0.054	0.129
AF (3)	0.113	0.163	-0.009	0.043	0.348
AF (4)	0.174	0.040	-0.065	0.031	0.395
AF (5)	0.002	-0.006	-0.036	-0.037	0.076
AF (6)	0.087	0.127	0.045	0.021	0.260
AF (2)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	AF (6)
AF (2)	1.000				
AF (3)	0.098	1.000			
AF (4)	0.154	0.142	1.000		
AF (5)	0.000	0.192	-0.099	1.000	
AF (6)	0.146	0.381	0.110	0.011	1.000

NUMBER OF OBSERVATIONS: 292
 SYSTAT PROCESSING FINISHED

MONOTONIC MULTIDIMENSIONAL SCALING
 MINIMIZING GUTTMAN/LINGOES COEFFICIENT OF ALIENATION IN 5 DIMENSIONS
 ITERATION ALIENATION

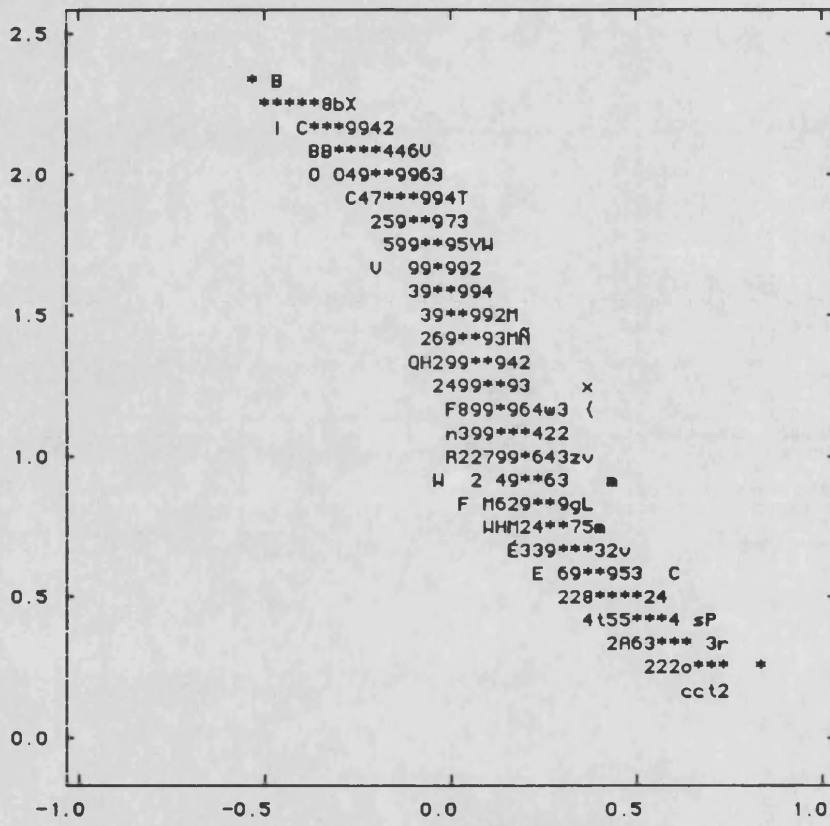
0	.134
1	.103
2	.101
3	.100
4	.099
5	.099
6	.099
7	.098
8	.098
9	.098
10	.098
11	.098
12	.098
13	.098
14	.098
15	.098
16	.098
17	.098
18	.098
19	.098
20	.097
21	.097
22	.097
23	.097
24	.097
25	.097
26	.097
27	.097
28	.097
29	.097
30	.097
31	.097

ANEXO —Resultados

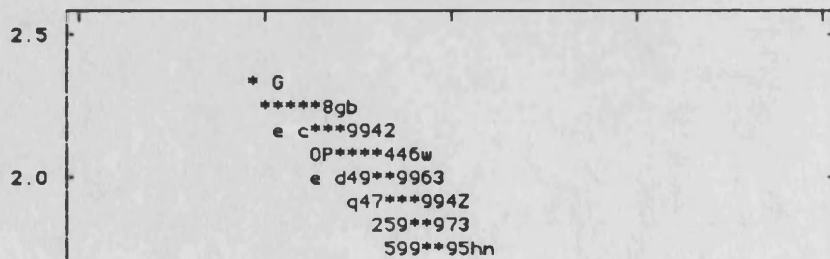
32 .097
 33 .097
 34 .097
 35 .097
 36 .097
 37 .097
 38 .097
 39 .097
 40 .097
 41 .097
 42 .097
 43 .097
 44 .097
 45 .097
 46 .097
 47 .097
 48 .097
 49 .097

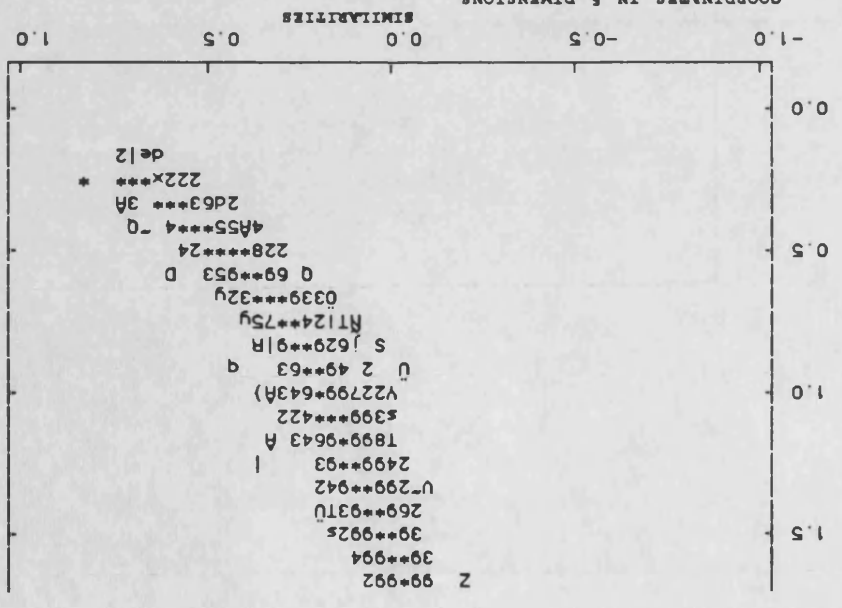
STRESS OF FINAL CONFIGURATION IS: .09681

SHEPARD DIAGRAM
 POINTS ARE LABELED WITH FIRST OBJECT IN PAIR
 DISTANCES



SHEPARD DIAGRAM
 POINTS ARE LABELED WITH SECOND OBJECT IN PAIR
 DISTANCES



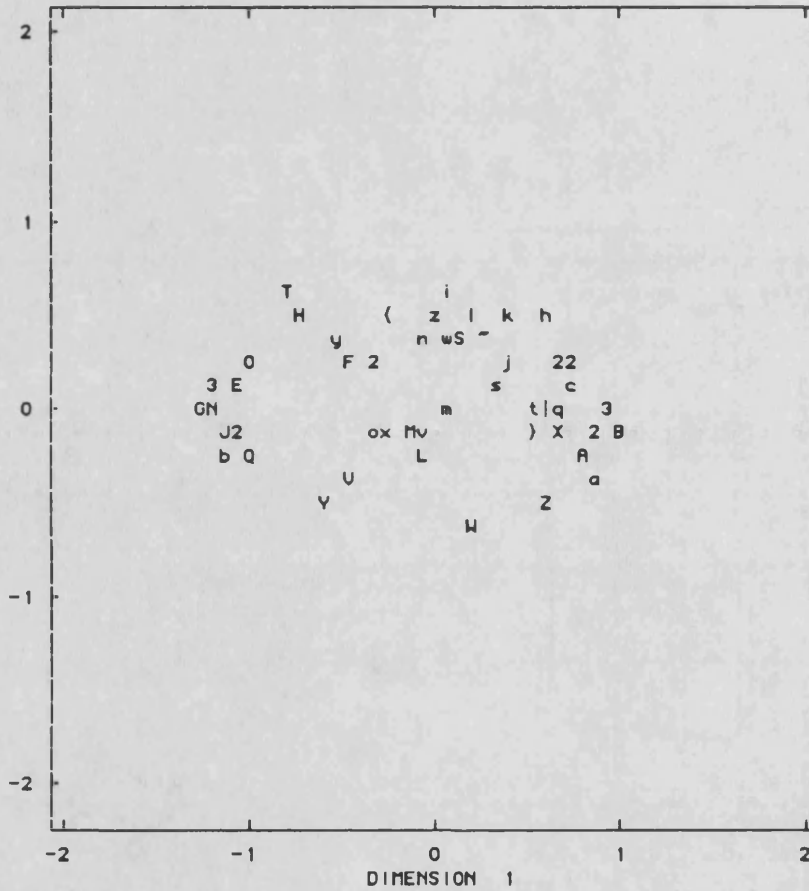


VARIABLE	1	2	3	4	5
MF (1)	A	.90	-.27	-.32	-.06
MF (2)	B	.99	-.17	.28	-.16
MF (3)	C	-1.23	.08	.01	.02
MF (4)	D	-1.08	-.16	.45	.04
MF (5)	E	-1.09	.05	.28	.23
MF (6)	F	-.44	.14	.56	-.35
MF (7)	G	-1.26	-.07	.05	-.15
MF (8)	H	-.76	.44	.43	-.34
MF (9)	I	-1.18	.12	0.00	.04
MF (10)	J	-1.16	-.17	0.00	.09
MF (11)	K	-1.19	.07	-.01	-.18
MF (12)	L	-.03	.32	-.22	-.48
MF (13)	M	-.15	.15	.05	-.18
MF (14)	N	-1.17	.11	.27	-.13
MF (15)	O	-1.01	.14	.14	.09
MF (16)	P	-1.05	.20	.19	.20
MF (17)	Q	-.97	-.32	-.04	.12
MF (18)	R	-.34	.24	.13	-.39
MF (19)	S	.20	.31	.91	-.25
MF (20)	T	-.79	.52	.15	.15
DF (1)	U	.88	.16	-.19	-.09
DF (2)	V	-.45	-.46	.78	-.66
DF (3)	W	.21	.74	.45	.36
DF (4)	X	-.61	.57	.36	-.68
DF (5)	Y	-.62	-.57	-.22	.11
DF (6)	Z	.62	-.57	-.22	.11
DF (7)	a	-.89	.41	.04	.05
DF (8)	b	-1.11	-.26	-.22	-.38
CF (1)	c	.91	.01	.34	-.06
CF (2)	d	.92	.03	.37	-.11
CF (3)	e	.96	.03	.21	-.11
CF (4)	f	.87	.22	.10	.10
CF (5)	g	.96	.03	.11	.05
VF (1)	h	.61	.41	.05	-.14
VF (2)	i	.04	.50	-.49	.05
VF (3)	j	.42	.17	-.17	.17
VF (4)	k	.40	.41	.20	.09
VF (5)	l	.22	.45	-.20	-.24
CF1 (1)	m	.09	-.07	-.67	.28
CF1 (2)	n	-.05	.34	-.78	.18
CF1 (3)	o	-.36	.17	-.77	.16
CF1 (4)	p	-.35	.22	-.55	.34
CF1 (5)	q	.65	-.10	-.09	.07
CF1 (6)	r	.64	.18	-.09	-.06
CF1 (7)	s	.51	.04	.04	0.00
CF1 (8)	t	.54	-.04	-.29	-.19
CF1 (9)	u	.74	.18	-.15	-.35
CF2 (1)	v	-.04	.14	-.61	.30
CF2 (2)	w	.15	.31	-.83	.23
CF2 (3)	x	-.28	-.13	-.91	.07

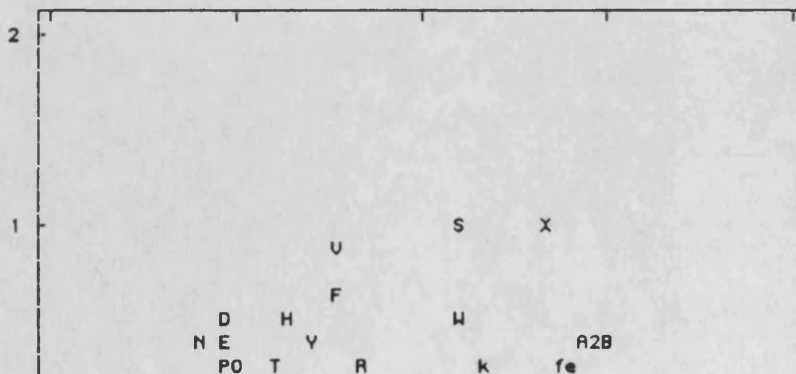
ANEXO —Resultados

CF2 (4)	y	-.51	.28	-.54	.24	-.02
CF2 (5)	z	0.00	.40	-.69	-.15	-.07
CF2 (6)	{	-.28	.48	-.80	.04	.18
CF2 (7)		.62	-.05	-.24	-.31	.50
CF2 (8)	}	.55	-.21	-.05	.04	.40
CF2 (9)	-	.36	.33	.07	.08	.36
CF2 (10)		.74	.19	-.09	-.06	.36
CF2 (11)		.64	.21	-.23	-.44	.31
CF2 (12)		.54	.31	-.21	-.25	.58
AF (1)		.34	.08	.49	.62	-.02
AF (2)		-.23	.02	.67	.62	-.50
AF (3)		.46	-.32	.18	.74	0.00
AF (4)		-.02	.29	.76	.49	.04
AF (5)		-.27	-1.18	.13	.02	.26
AF (6)		.26	.06	-.24	.88	-.19

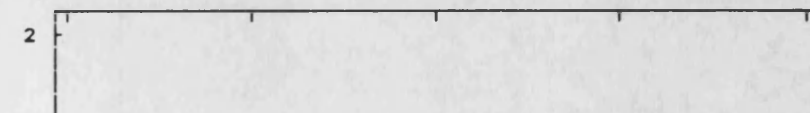
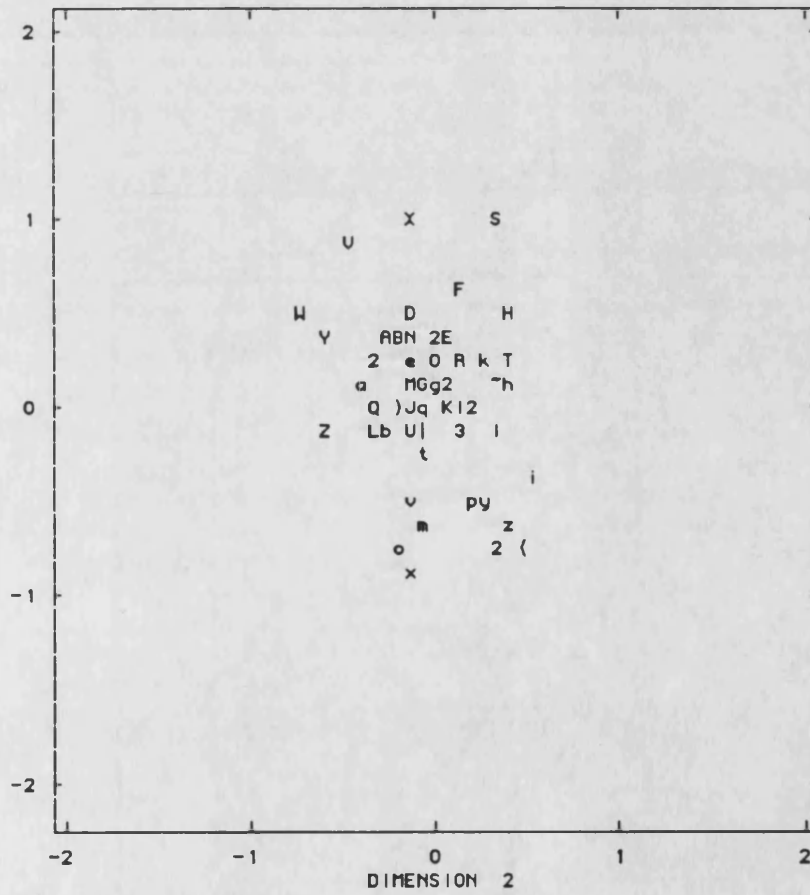
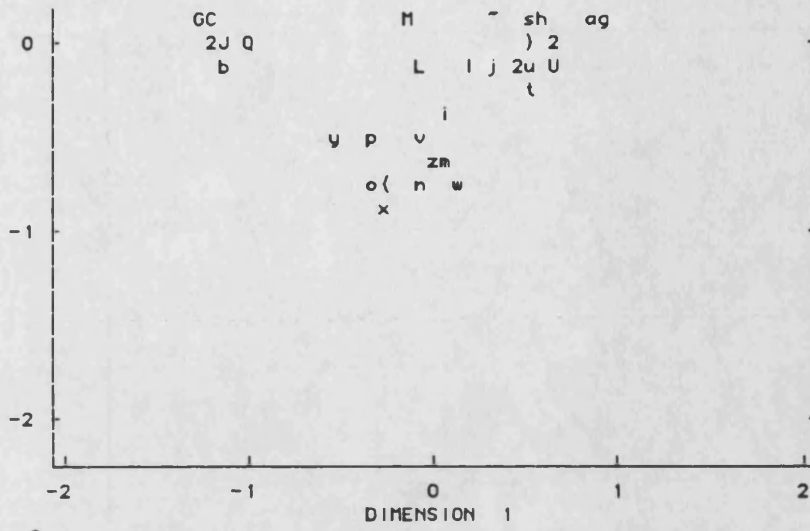
DIMENSION 2



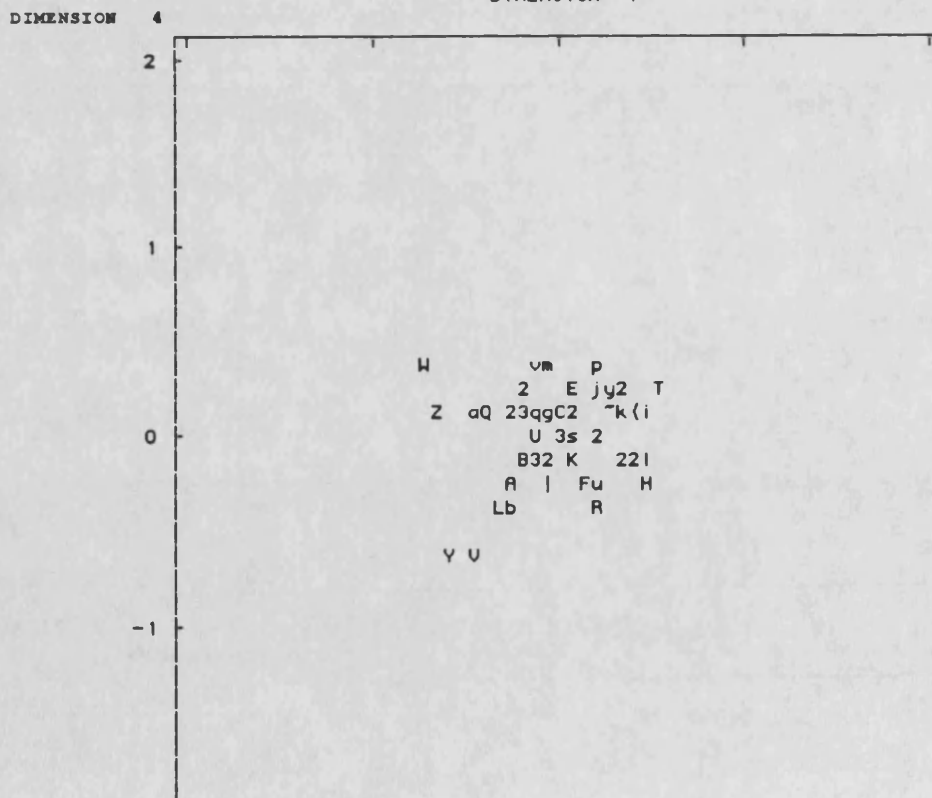
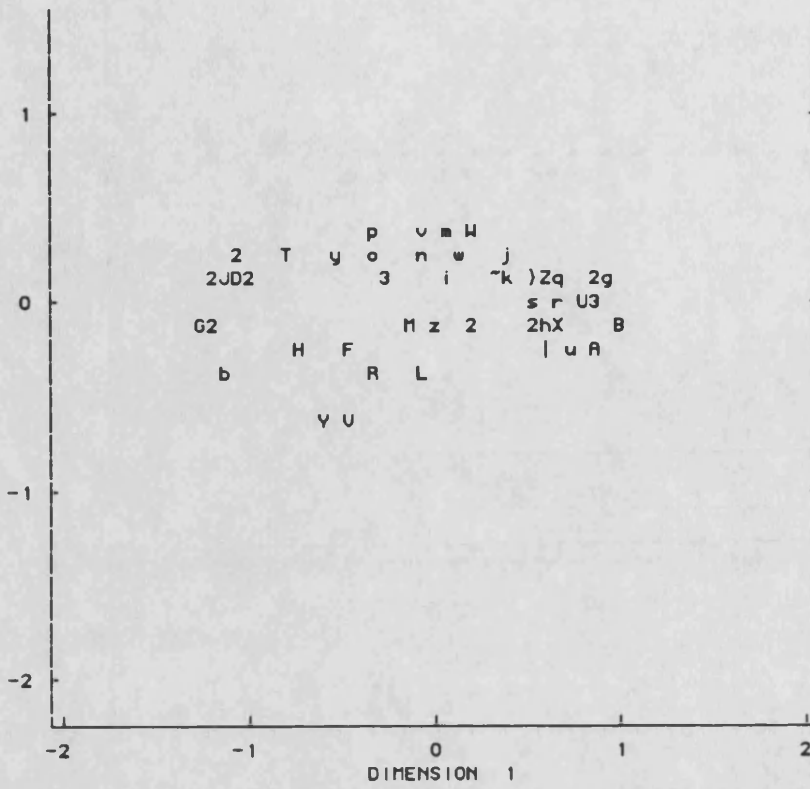
DIMENSION 3



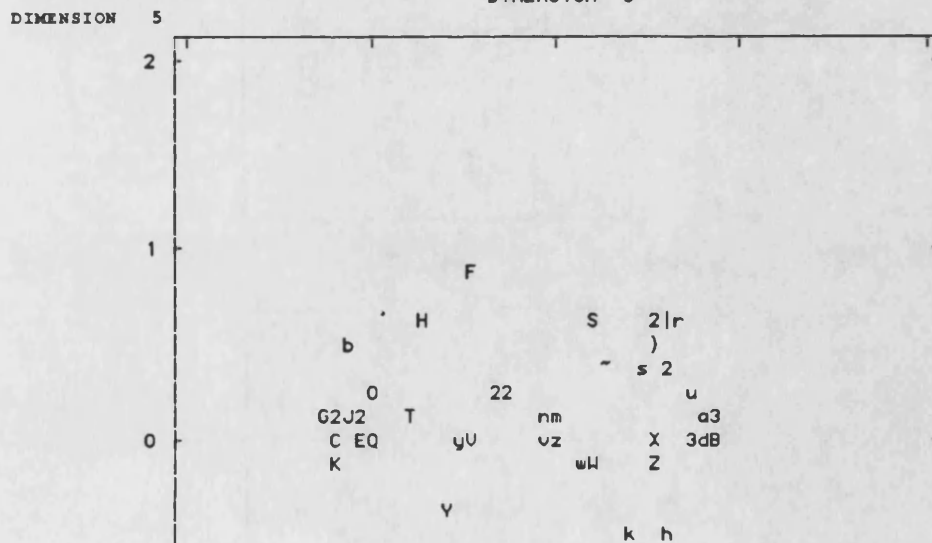
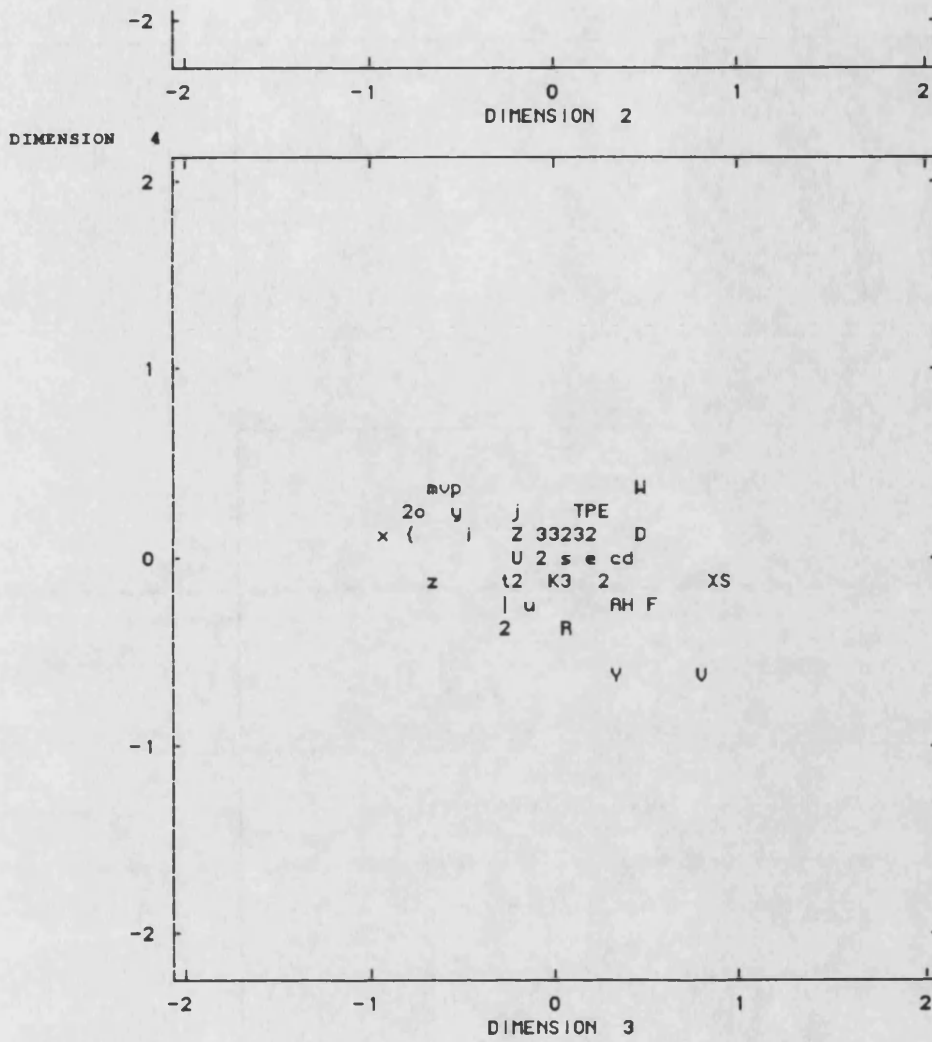
ANEXO —Resultados



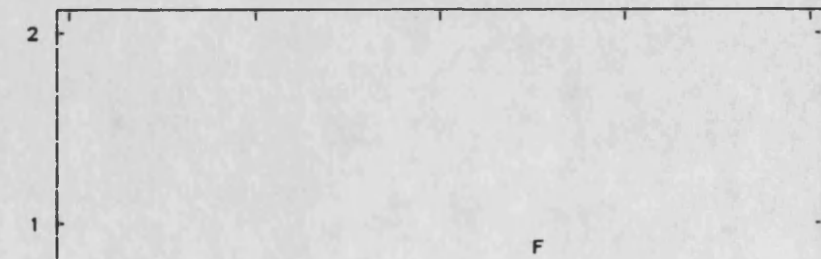
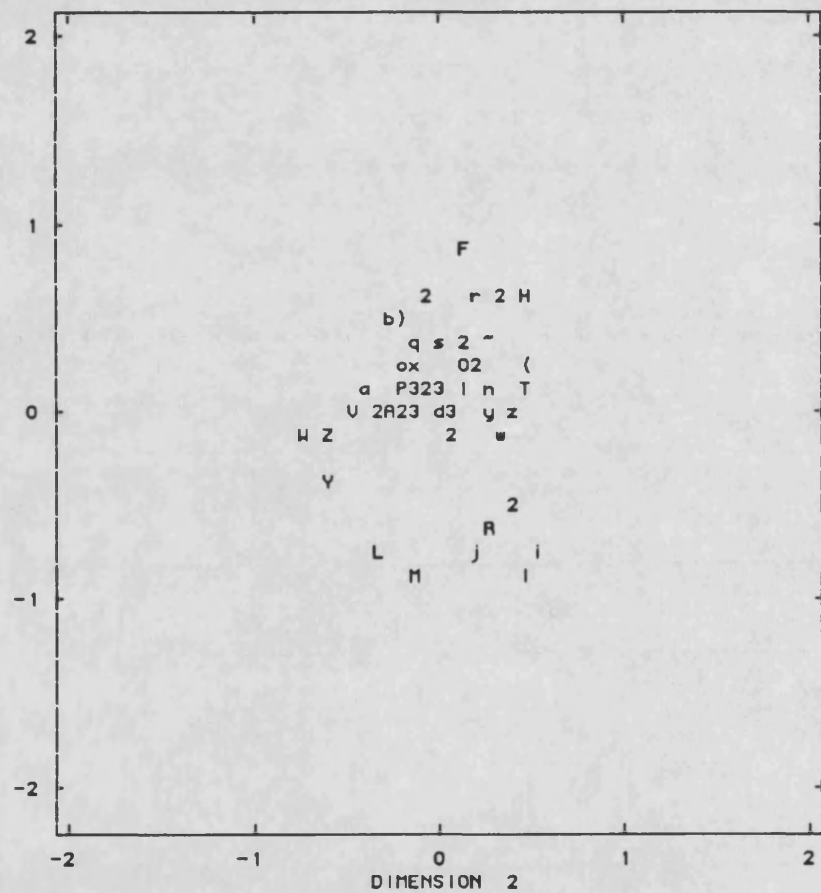
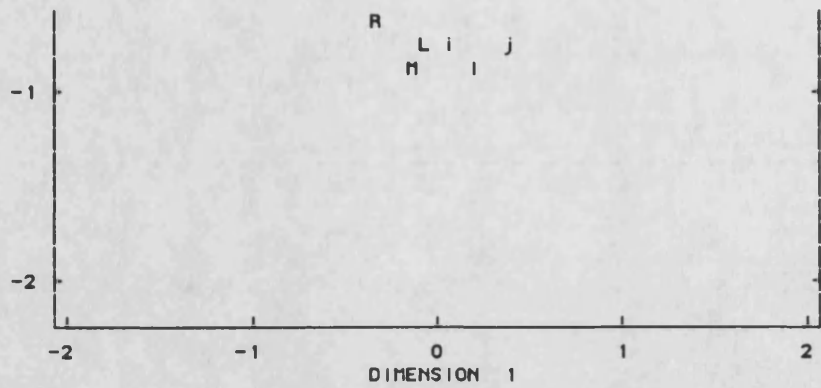
ANEXO —Resultados



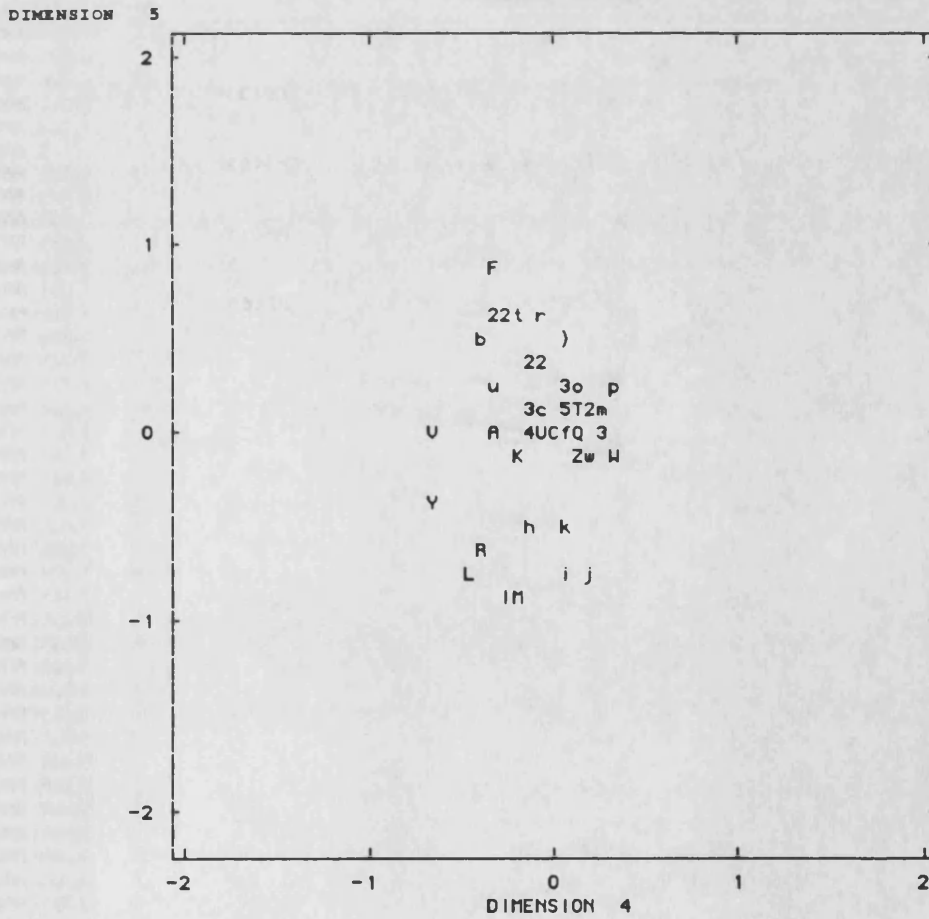
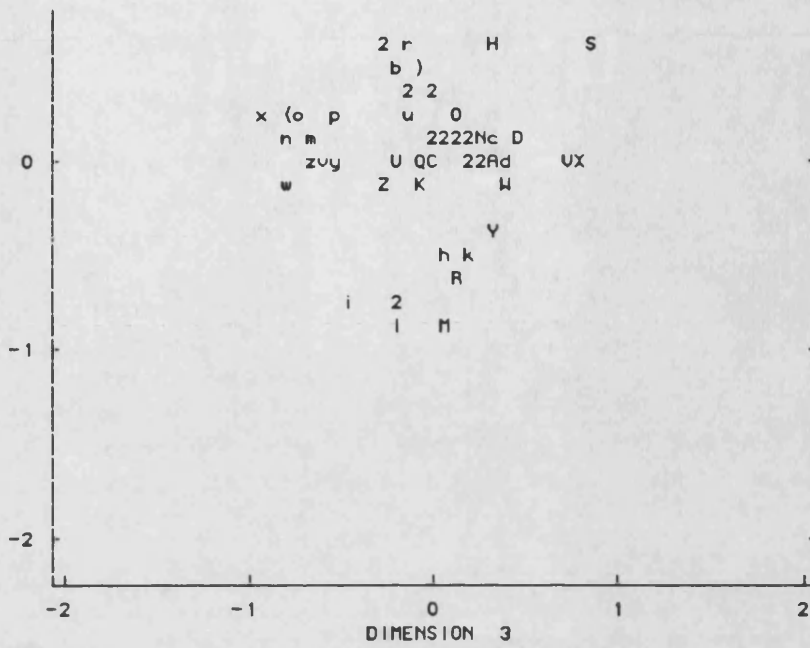
ANEXO —Resultados



ANEXO -Resultados



ANEXO -Resultados



SYSTAT PROCESSING FINISHED

ANEXO —Resultados

VAR IABLE	3	2.21	2.26	.	.	.
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	3
VAR IABLE	4	2.02	2.09	0.53	.	.
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	4
VAR IABLE	5	2.09	2.13	0.37	0.36	.
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	5
VAR IABLE	6	1.69	1.75	1.39	1.18	1.35
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	6
VAR IABLE	7	2.20	2.27	0.26	0.49	0.52
VAR IABLE	7	1.31
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	7
VAR IABLE	8	1.89	1.94	0.98	0.92	1.00
VAR IABLE	8	0.58	0.96	.	.	.

ANEXO —Resultados

VAR I A B L E	33
VAR I A B L E	34	0.96	0.91	1.95	1.94	1.86
VAR I A B L E	34	1.89	2.03	1.80	1.93	1.99
VAR I A B L E	34	1.89	1.10	1.00	1.97	1.84
VAR I A B L E	34	1.93	1.83	1.01	1.51	1.58
VAR I A B L E	34	0.82	1.71	1.44	1.13	1.69
VAR I A B L E	34	1.11	1.08	2.15	0.84	0.78
VAR I A B L E	34	0.83	0.89	0.85	.	.
VAR I A B L E	34
VAR I A B L E	34
VAR I A B L E	34
VAR I A B L E	34
VAR I A B L E	34
VAR I A B L E	35	1.65	1.61	1.61	1.81	1.61
VAR I A B L E	35	2.10	1.75	1.83	1.62	1.71
VAR I A B L E	35	1.56	1.02	0.90	1.78	1.63
VAR I A B L E	35	1.73	1.55	0.91	2.01	1.36
VAR I A B L E	35	1.32	1.95	1.72	1.81	1.72
VAR I A B L E	35	1.40	1.60	1.94	1.54	1.52
VAR I A B L E	35	1.52	1.49	1.48	0.85	.
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	35
VAR I A B L E	36	1.26	1.21	1.85	1.89	1.75
VAR I A B L E	36	2.13	1.96	1.99	1.86	1.88
VAR I A B L E	36	1.81	0.93	0.77	1.93	1.82
VAR I A B L E	36	1.83	1.66	1.02	1.88	1.59
VAR I A B L E	36	0.99	1.83	1.33	1.42	1.66
VAR I A B L E	36	1.03	1.21	2.14	1.17	1.12
VAR I A B L E	36	1.16	1.06	1.11	0.57	0.61
VAR I A B L E	36
VAR I A B L E	36
VAR I A B L E	36
VAR I A B L E	36
VAR I A B L E	36
VAR I A B L E	36
VAR I A B L E	37	1.09	1.04	1.75	1.72	1.61
VAR I A B L E	37	1.80	1.86	1.67	1.74	1.80
VAR I A B L E	37	1.72	1.13	0.89	1.78	1.64
VAR I A B L E	37	1.72	1.64	0.90	1.43	1.36
VAR I A B L E	37	0.99	1.62	1.29	1.08	1.61
VAR I A B L E	37	1.16	1.16	2.06	0.92	0.88
VAR I A B L E	37	0.96	0.93	0.95	0.36	0.81
VAR I A B L E	37	0.52
VAR I A B L E	37
VAR I A B L E	37
VAR I A B L E	37
VAR I A B L E	37
VAR I A B L E	37
VAR I A B L E	38	1.45	1.45	1.77	1.88	1.74
VAR I A B L E	38	2.11	1.87	1.87	1.79	1.87
VAR I A B L E	38	1.68	0.85	0.75	1.86	1.78
VAR I A B L E	38	1.87	1.70	0.77	1.91	1.53
VAR I A B L E	38	1.25	1.78	1.67	1.59	1.57
VAR I A B L E	38	1.39	1.53	2.07	1.40	1.34
VAR I A B L E	38	1.38	1.39	1.39	0.61	0.47
VAR I A B L E	38	0.54	0.66	.	.	.
VAR I A B L E	38
VAR I A B L E	38
VAR I A B L E	38
VAR I A B L E	38
VAR I A B L E	38
VAR I A B L E	39	1.45	1.39	1.52	1.65	1.53

ANEXO —Resultados

VARIABLE 39	1.72	1.59	1.68	1.47	1.43
VARIABLE 39	1.53	1.27	1.27	1.63	1.41
VARIABLE 39	1.44	1.28	1.34	1.81	1.35
VARIABLE 39	1.01	1.85	1.34	1.73	1.72
VARIABLE 39	0.90	1.15	1.52	1.35	1.40
VARIABLE 39	1.30	1.21	1.19	1.25	1.05
VARIABLE 39	1.10	1.23	1.31	.	.
VARIABLE 39
VARIABLE 39
VARIABLE 39
VARIABLE 39
VARIABLE 39
VARIABLE 40	1.68	1.61	1.46	1.70	1.53
VARIABLE 40	1.71	1.57	1.56	1.40	1.45
VARIABLE 40	1.47	1.43	1.41	1.64	1.36
VARIABLE 40	1.50	1.37	1.32	1.84	1.21
VARIABLE 40	1.25	1.99	1.69	1.92	1.87
VARIABLE 40	1.29	1.46	1.51	1.53	1.59
VARIABLE 40	1.49	1.48	1.40	1.28	0.95
VARIABLE 40	1.22	1.27	1.28	0.46	.
VARIABLE 40
VARIABLE 40
VARIABLE 40
VARIABLE 40
VARIABLE 41	1.77	1.75	1.24	1.44	1.34
VARIABLE 41	1.59	1.28	1.51	1.18	1.11
VARIABLE 41	1.26	1.41	1.43	1.37	1.16
VARIABLE 41	1.19	1.02	1.42	1.91	1.24
VARIABLE 41	1.42	1.80	1.53	1.99	1.64
VARIABLE 41	1.25	1.51	1.11	1.72	1.77
VARIABLE 41	1.68	1.60	1.60	1.63	1.32
VARIABLE 41	1.50	1.58	1.60	0.52	0.62
VARIABLE 41
VARIABLE 41
VARIABLE 41
VARIABLE 41
VARIABLE 42	1.76	1.71	1.12	1.34	1.16
VARIABLE 42	1.49	1.23	1.32	1.04	1.07
VARIABLE 42	1.17	1.48	1.37	1.30	0.99
VARIABLE 42	1.11	1.02	1.27	1.72	0.90
VARIABLE 42	1.43	1.81	1.54	1.88	1.71
VARIABLE 42	1.36	1.54	1.23	1.61	1.67
VARIABLE 42	1.61	1.55	1.52	1.44	1.11
VARIABLE 42	1.34	1.33	1.43	0.56	0.44
VARIABLE 42	0.49
VARIABLE 42
VARIABLE 42
VARIABLE 42
VARIABLE 43	0.74	0.63	1.92	1.84	1.83
VARIABLE 43	1.49	1.94	1.66	1.85	1.82
VARIABLE 43	1.91	1.44	1.43	1.88	1.69
VARIABLE 43	1.74	1.68	1.46	1.26	1.59
VARIABLE 43	0.47	1.66	1.10	1.08	1.76
VARIABLE 43	0.66	0.47	1.84	0.58	0.67
VARIABLE 43	0.53	0.53	0.43	1.00	1.41
VARIABLE 43	1.18	1.05	1.43	0.86	1.09
VARIABLE 43	1.21	1.18	.	.	.
VARIABLE 43
VARIABLE 43
VARIABLE 43
VARIABLE 43
VARIABLE 44	0.93	0.83	1.96	1.91	1.91
VARIABLE 44	1.34	1.99	1.54	1.88	1.88
VARIABLE 44	1.95	1.67	1.66	1.93	1.70

ANEXO -Resultados

VAR IABLE 44	1.82	1.80	1.56	1.12	1.57
VAR IABLE 44	0.75	1.75	1.42	1.22	1.92
VAR IABLE 44	1.04	0.81	1.83	0.73	0.85
VAR IABLE 44	0.70	0.84	0.66	1.13	1.54
VAR IABLE 44	1.42	1.21	1.57	1.03	1.11
VAR IABLE 44	1.30	1.22	0.40	.	.
VAR IABLE 44
VAR IABLE 44
VAR IABLE 44
VAR IABLE 45	0.78	0.70	1.78	1.69	1.70
VAR IABLE 45	1.26	1.80	1.43	1.71	1.69
VAR IABLE 45	1.77	1.46	1.42	1.73	1.53
VAR IABLE 45	1.61	1.59	1.36	1.02	1.42
VAR IABLE 45	0.66	1.52	1.14	1.01	1.68
VAR IABLE 45	0.86	0.66	1.71	0.60	0.70
VAR IABLE 45	0.60	0.65	0.56	1.00	1.42
VAR IABLE 45	1.24	1.02	1.43	0.93	1.08
VAR IABLE 45	1.21	1.12	0.26	0.30	.
VAR IABLE 45
VAR IABLE 45
VAR IABLE 45
VAR IABLE 46	0.98	0.92	1.91	1.88	1.90
VAR IABLE 46	1.36	1.91	1.57	1.83	1.80
VAR IABLE 46	1.89	1.56	1.62	1.87	1.68
VAR IABLE 46	1.77	1.71	1.56	1.29	1.62
VAR IABLE 46	0.74	1.70	1.41	1.35	1.81
VAR IABLE 46	0.94	0.81	1.68	0.90	0.99
VAR IABLE 46	0.83	0.93	0.80	1.24	1.56
VAR IABLE 46	1.47	1.35	1.60	0.92	1.04
VAR IABLE 46	1.13	1.17	0.44	0.34	0.44
VAR IABLE 46
VAR IABLE 46
VAR IABLE 46
VAR IABLE 46
VAR IABLE 47	0.75	0.68	2.03	2.00	2.00
VAR IABLE 47	1.52	2.04	1.65	1.97	1.98
VAR IABLE 47	1.98	1.42	1.48	1.99	1.83
VAR IABLE 47	1.94	1.87	1.40	1.25	1.68
VAR IABLE 47	0.55	1.69	1.47	1.17	1.79
VAR IABLE 47	0.97	0.77	1.91	0.65	0.71
VAR IABLE 47	0.56	0.78	0.59	0.88	1.38
VAR IABLE 47	1.24	1.07	1.32	1.09	1.16
VAR IABLE 47	1.40	1.35	0.51	0.43	0.49
VAR IABLE 47	0.48
VAR IABLE 47
VAR IABLE 47
VAR IABLE 47
VAR IABLE 48	1.48	1.43	1.39	1.52	1.40
VAR IABLE 48	1.68	1.47	1.62	1.35	1.30
VAR IABLE 48	1.41	1.21	1.19	1.50	1.30
VAR IABLE 48	1.30	1.13	1.27	1.80	1.27
VAR IABLE 48	1.08	1.77	1.26	1.72	1.62
VAR IABLE 48	0.91	1.19	1.42	1.40	1.44
VAR IABLE 48	1.36	1.25	1.26	1.28	1.04
VAR IABLE 48	1.10	1.23	1.31	0.16	0.53
VAR IABLE 48	0.46	0.52	0.93	1.12	0.99
VAR IABLE 48	1.00	1.18	.	.	.
VAR IABLE 48
VAR IABLE 48
VAR IABLE 48
VAR IABLE 49	1.61	1.53	1.64	1.86	1.68
VAR IABLE 49	1.92	1.75	1.78	1.60	1.64
VAR IABLE 49	1.64	1.33	1.33	1.81	1.57
VAR IABLE 49	1.67	1.51	1.33	1.95	1.39
VAR IABLE 49	1.12	2.08	1.66	1.90	1.92

ANEXO —Resultados

VAR IABLE 49	1.17	1.37	1.74	1.47	1.50
VAR IABLE 49	1.41	1.38	1.31	1.14	0.78
VAR IABLE 49	1.01	1.16	1.13	0.45	0.31
VAR IABLE 49	0.80	0.67	1.06	1.16	1.11
VAR IABLE 49	1.10	1.14	0.54	.	.
VAR IABLE 49
VAR IABLE 49
VAR IABLE 49
VAR IABLE 50	1.79	1.77	1.37	1.60	1.50
VAR IABLE 50	1.71	1.41	1.62	1.31	1.27
VAR IABLE 50	1.37	1.40	1.47	1.51	1.31
VAR IABLE 50	1.36	1.17	1.45	2.00	1.36
VAR IABLE 50	1.40	1.90	1.65	2.07	1.71
VAR IABLE 50	1.27	1.54	1.21	1.74	1.79
VAR IABLE 50	1.69	1.64	1.61	1.62	1.28
VAR IABLE 50	1.49	1.61	1.57	0.51	0.56
VAR IABLE 50	0.20	0.58	1.24	1.32	1.26
VAR IABLE 50	1.12	1.37	0.49	0.71	.
VAR IABLE 50
VAR IABLE 50
VAR IABLE 50
VAR IABLE 51	1.84	1.82	0.95	1.24	1.03
VAR IABLE 51	1.54	1.09	1.28	0.90	0.97
VAR IABLE 51	0.99	1.38	1.26	1.18	0.90
VAR IABLE 51	1.03	0.91	1.11	1.80	0.79
VAR IABLE 51	1.54	1.76	1.61	1.94	1.61
VAR IABLE 51	1.47	1.68	1.17	1.72	1.76
VAR IABLE 51	1.72	1.66	1.65	1.44	1.00
VAR IABLE 51	1.31	1.32	1.33	0.71	0.54
VAR IABLE 51	0.59	0.27	1.34	1.39	1.27
VAR IABLE 51	1.34	1.46	0.64	0.73	0.66
VAR IABLE 51
VAR IABLE 51
VAR IABLE 51
VAR IABLE 52	1.55	1.51	1.46	1.69	1.55
VAR IABLE 52	1.66	1.54	1.49	1.41	1.49
VAR IABLE 52	1.41	1.22	1.25	1.61	1.39
VAR IABLE 52	1.55	1.40	1.09	1.75	1.21
VAR IABLE 52	1.17	1.84	1.72	1.81	1.70
VAR IABLE 52	1.28	1.43	1.49	1.44	1.48
VAR IABLE 52	1.39	1.43	1.34	1.09	0.79
VAR IABLE 52	1.11	1.14	1.04	0.65	0.38
VAR IABLE 52	0.80	0.68	1.08	1.09	1.06
VAR IABLE 52	1.01	1.01	0.71	0.44	0.72
VAR IABLE 52	0.68
VAR IABLE 52
VAR IABLE 52
VAR IABLE 53	1.86	1.81	1.33	1.63	1.46
VAR IABLE 53	1.61	1.43	1.41	1.26	1.35
VAR IABLE 53	1.33	1.54	1.52	1.53	1.24
VAR IABLE 53	1.43	1.33	1.33	1.85	1.09
VAR IABLE 53	1.49	1.99	1.88	2.07	1.87
VAR IABLE 53	1.54	1.70	1.35	1.72	1.78
VAR IABLE 53	1.69	1.71	1.62	1.46	1.08
VAR IABLE 53	1.44	1.44	1.40	0.73	0.33
VAR IABLE 53	0.67	0.47	1.30	1.25	1.24
VAR IABLE 53	1.18	1.30	0.76	0.60	0.62
VAR IABLE 53	0.49	0.44	.	.	.
VAR IABLE 53
VAR IABLE 53
VAR IABLE 54	0.89	0.85	1.98	1.94	1.97
VAR IABLE 54	1.39	1.97	1.61	1.91	1.88
VAR IABLE 54	1.94	1.54	1.62	1.93	1.76
VAR IABLE 54	1.84	1.79	1.56	1.28	1.69
VAR IABLE 54	0.70	1.68	1.44	1.30	1.79
VAR IABLE 54	0.95	0.78	1.74	0.84	0.93
VAR IABLE 54	0.77	0.90	0.76	1.21	1.59

ANEXO —Resultados

VAR I A B L E 54	1.48	1.34	1.59	1.02	1.14
VAR I A B L E 54	1.24	1.28	0.48	0.37	0.47
VAR I A B L E 54	0.15	0.39	1.10	1.18	1.23
VAR I A B L E 54	1.44	1.07	1.27	.	.
VAR I A B L E 54
VAR I A B L E 54
VAR I A B L E 55	0.78	0.71	1.86	1.75	1.79
VAR I A B L E 55	1.37	1.87	1.59	1.80	1.74
VAR I A B L E 55	1.86	1.49	1.49	1.80	1.63
VAR I A B L E 55	1.65	1.61	1.51	1.20	1.58
VAR I A B L E 55	0.62	1.57	1.05	1.09	1.70
VAR I A B L E 55	0.70	0.53	1.73	0.69	0.78
VAR I A B L E 55	0.65	0.64	0.59	1.17	1.55
VAR I A B L E 55	1.33	1.20	1.57	0.91	1.15
VAR I A B L E 55	1.18	1.19	0.22	0.43	0.28
VAR I A B L E 55	0.40	0.61	0.96	1.17	1.22
VAR I A B L E 55	1.36	1.16	1.33	0.45	.
VAR I A B L E 55
VAR I A B L E 55
VAR I A B L E 56	1.03	0.94	1.66	1.60	1.57
VAR I A B L E 56	1.17	1.71	1.26	1.58	1.61
VAR I A B L E 56	1.67	1.56	1.45	1.64	1.39
VAR I A B L E 56	1.53	1.55	1.30	0.94	1.20
VAR I A B L E 56	0.90	1.58	1.30	1.12	1.75
VAR I A B L E 56	1.11	0.96	1.67	0.78	0.88
VAR I A B L E 56	0.81	0.88	0.77	0.99	1.33
VAR I A B L E 56	1.25	0.96	1.39	0.97	0.99
VAR I A B L E 56	1.22	1.00	0.54	0.42	0.33
VAR I A B L E 56	0.64	0.65	1.02	1.07	1.27
VAR I A B L E 56	1.14	0.98	1.11	0.70	0.59
VAR I A B L E 56
VAR I A B L E 56
VAR I A B L E 57	0.82	0.69	2.02	1.97	1.96
VAR I A B L E 57	1.47	2.05	1.64	1.95	1.95
VAR I A B L E 57	2.00	1.59	1.58	1.99	1.78
VAR I A B L E 57	1.89	1.85	1.52	1.17	1.62
VAR I A B L E 57	0.60	1.77	1.39	1.15	1.91
VAR I A B L E 57	0.96	0.71	1.94	0.60	0.71
VAR I A B L E 57	0.55	0.71	0.50	0.97	1.45
VAR I A B L E 57	1.28	1.08	1.45	1.03	1.12
VAR I A B L E 57	1.37	1.27	0.34	0.20	0.31
VAR I A B L E 57	0.43	0.33	1.12	1.12	1.37
VAR I A B L E 57	1.42	1.07	1.29	0.42	0.46
VAR I A B L E 57	0.46
VAR I A B L E 57
VAR I A B L E 58	0.89	0.85	1.98	1.98	1.99
VAR I A B L E 58	1.46	1.99	1.58	1.92	1.94
VAR I A B L E 58	1.93	1.45	1.54	1.95	1.78
VAR I A B L E 58	1.92	1.85	1.41	1.27	1.64
VAR I A B L E 58	0.70	1.69	1.58	1.29	1.79
VAR I A B L E 58	1.08	0.91	1.82	0.82	0.88
VAR I A B L E 58	0.74	0.95	0.77	0.99	1.41
VAR I A B L E 58	1.35	1.18	1.37	1.09	1.11
VAR I A B L E 58	1.34	1.31	0.61	0.46	0.57
VAR I A B L E 58	0.44	0.19	1.18	1.13	1.31
VAR I A B L E 58	1.42	0.95	1.22	0.35	0.68
VAR I A B L E 58	0.68	0.42	.	.	.
VAR I A B L E 58
VAR I A B L E 59	1.09	1.02	1.92	1.92	1.92
VAR I A B L E 59	1.30	1.94	1.46	1.84	1.86
VAR I A B L E 59	1.90	1.68	1.70	1.90	1.67
VAR I A B L E 59	1.83	1.81	1.54	1.17	1.53
VAR I A B L E 59	0.90	1.77	1.62	1.39	1.92
VAR I A B L E 59	1.21	1.03	1.75	0.93	1.04
VAR I A B L E 59	0.89	1.06	0.88	1.19	1.53
VAR I A B L E 59	1.51	1.29	1.57	1.07	1.05
VAR I A B L E 59	1.27	1.20	0.62	0.28	0.50

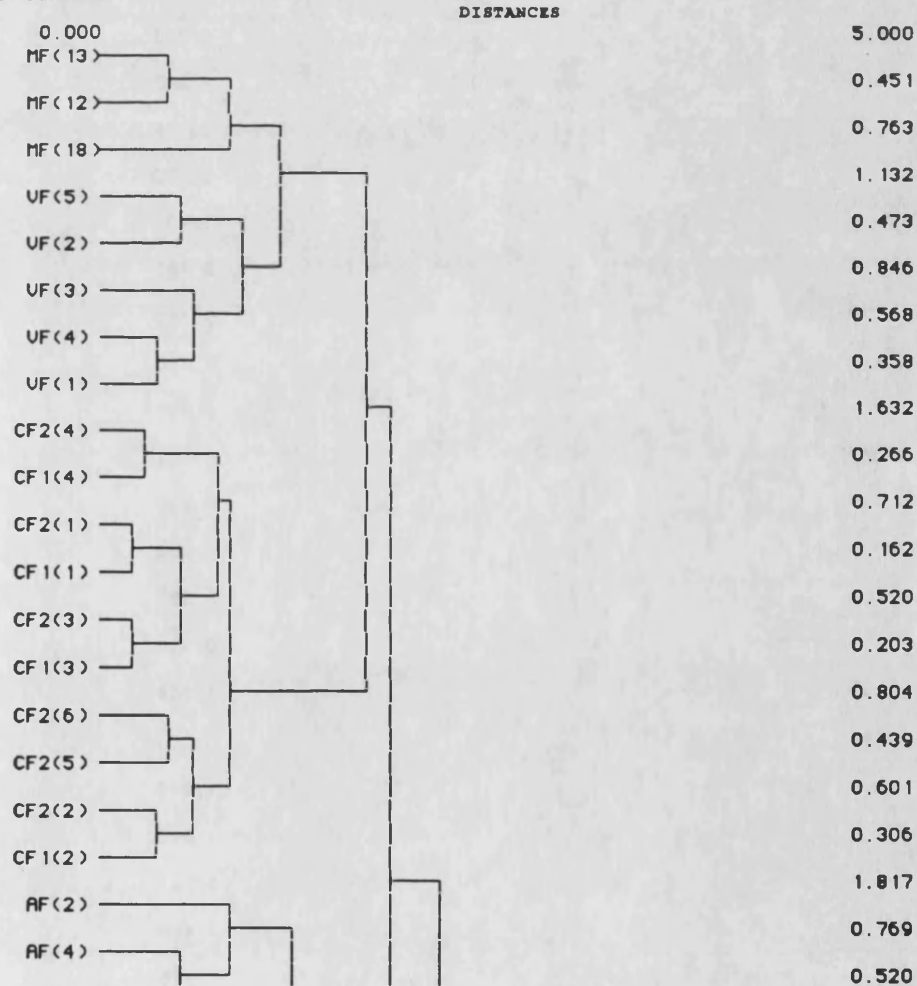
ANEXO —Resultados

VAR IABLE 59	0.36	0.45	1.16	1.13	1.26
VAR IABLE 59	1.35	0.98	1.13	0.38	0.64
VAR IABLE 59	0.52	0.39	0.36	.	.
VAR IABLE 59
VAR IABLE 60	1.15	1.06	1.75	1.56	1.51
VAR IABLE 60	1.53	1.84	1.59	1.70	1.69
VAR IABLE 60	1.80	1.64	1.37	1.71	1.51
VAR IABLE 60	1.51	1.56	1.42	1.17	1.34
VAR IABLE 60	1.15	1.62	0.89	0.95	1.80
VAR IABLE 60	1.13	1.03	1.99	0.90	0.95
VAR IABLE 60	1.00	0.84	0.93	1.12	1.47
VAR IABLE 60	1.17	0.89	1.50	1.25	1.43
VAR IABLE 60	1.55	1.30	0.92	1.09	0.86
VAR IABLE 60	1.27	1.25	1.23	1.41	1.66
VAR IABLE 60	1.41	1.49	1.61	1.32	0.96
VAR IABLE 60	0.81	1.05	1.37	1.30	.
VAR IABLE 60
VAR IABLE 61	1.59	1.58	1.41	1.19	1.09
VAR IABLE 61	1.70	1.53	1.56	1.42	1.41
VAR IABLE 61	1.47	1.50	1.10	1.39	1.30
VAR IABLE 61	1.22	1.26	1.18	1.50	1.17
VAR IABLE 61	1.63	1.45	0.99	1.27	1.51
VAR IABLE 61	1.49	1.57	1.89	1.46	1.45
VAR IABLE 61	1.56	1.38	1.52	1.35	1.43
VAR IABLE 61	1.21	1.02	1.44	1.52	1.66
VAR IABLE 61	1.69	1.43	1.50	1.69	1.42
VAR IABLE 61	1.80	1.75	1.43	1.65	1.82
VAR IABLE 61	1.40	1.68	1.78	1.85	1.52
VAR IABLE 61	1.34	1.65	1.84	1.83	0.77
VAR IABLE 61
VAR IABLE 62	1.16	1.06	1.89	1.72	1.68
VAR IABLE 62	1.77	1.96	1.89	1.85	1.76
VAR IABLE 62	1.95	1.61	1.43	1.86	1.69
VAR IABLE 62	1.61	1.58	1.63	1.53	1.62
VAR IABLE 62	1.02	1.78	0.70	1.18	1.86
VAR IABLE 62	0.82	0.83	2.03	0.99	1.03
VAR IABLE 62	1.03	0.77	0.90	1.30	1.55
VAR IABLE 62	1.20	1.14	1.63	1.07	1.39
VAR IABLE 62	1.40	1.30	0.83	1.13	0.91
VAR IABLE 62	1.21	1.29	1.05	1.34	1.50
VAR IABLE 62	1.44	1.52	1.63	1.28	0.85
VAR IABLE 62	1.00	1.09	1.41	1.37	0.54
VAR IABLE 62	1.05
VAR IABLE 63	1.41	1.37	1.51	1.28	1.24
VAR IABLE 63	1.28	1.61	1.26	1.47	1.50
VAR IABLE 63	1.58	1.75	1.43	1.45	1.26
VAR IABLE 63	1.31	1.44	1.32	0.96	1.06
VAR IABLE 63	1.51	1.45	1.14	1.05	1.70
VAR IABLE 63	1.52	1.43	1.84	1.19	1.24
VAR IABLE 63	1.31	1.23	1.29	1.31	1.58
VAR IABLE 63	1.41	1.03	1.59	1.50	1.57
VAR IABLE 63	1.67	1.37	1.24	1.31	1.09
VAR IABLE 63	1.50	1.47	1.45	1.63	1.80
VAR IABLE 63	1.41	1.60	1.66	1.54	1.25
VAR IABLE 63	0.94	1.31	1.54	1.44	0.52
VAR IABLE 63	0.66	1.01	.	.	.
VAR IABLE 64	1.56	1.65	1.62	1.36	1.55
VAR IABLE 64	1.57	1.52	1.77	1.61	1.37
VAR IABLE 64	1.63	1.55	1.56	1.43	1.52
VAR IABLE 64	1.28	1.19	1.73	1.80	1.79
VAR IABLE 64	1.61	1.24	0.91	1.62	1.25
VAR IABLE 64	1.22	1.41	1.38	1.70	1.72
VAR IABLE 64	1.70	1.53	1.70	2.01	2.11
VAR IABLE 64	1.92	1.92	2.13	1.46	1.81
VAR IABLE 64	1.36	1.60	1.45	1.67	1.45
VAR IABLE 64	1.50	1.75	1.36	1.87	1.49
VAR IABLE 64	1.67	1.85	1.90	1.54	1.29

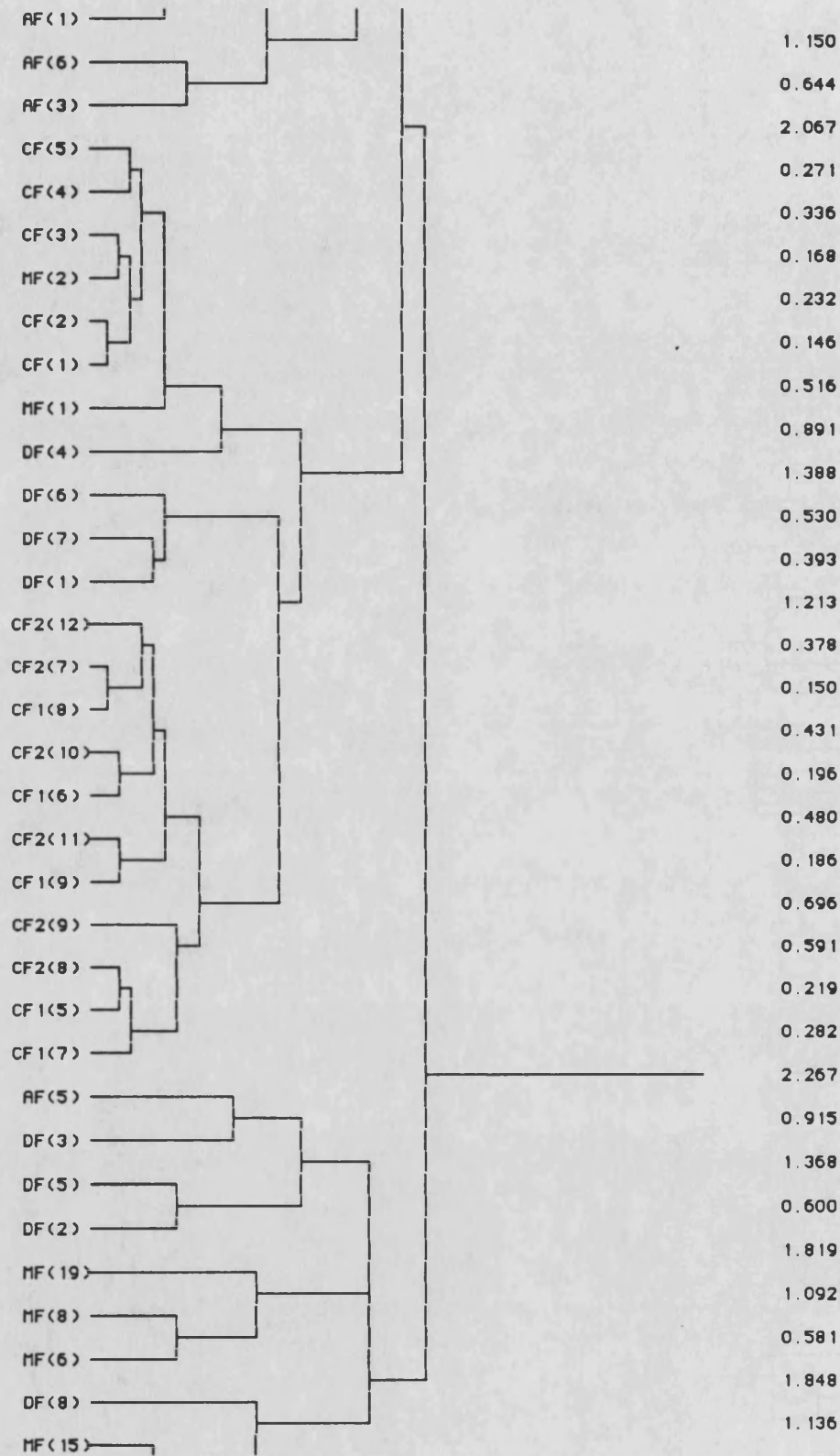
ANEXO —Resultados

VAR IABLE 64	1.64	1.72	1.77	1.78	1.59
VAR IABLE 64	1.64	1.36	1.70	.	.
VAR IABLE 65	1.52	1.40	1.74	1.75	1.59
VAR IABLE 65	1.94	1.88	1.90	1.70	1.68
VAR IABLE 65	1.81	1.58	1.37	1.84	1.59
VAR IABLE 65	1.58	1.51	1.53	1.80	1.43
VAR IABLE 65	1.17	2.04	1.18	1.60	2.00
VAR IABLE 65	1.05	1.20	2.00	1.29	1.34
VAR IABLE 65	1.31	1.13	1.16	1.23	1.16
VAR IABLE 65	0.99	1.05	1.40	0.80	1.01
VAR IABLE 65	1.18	0.96	1.02	1.25	1.09
VAR IABLE 65	1.33	1.39	0.80	0.92	1.26
VAR IABLE 65	1.08	1.21	1.27	1.42	1.11
VAR IABLE 65	1.05	1.20	1.47	1.41	0.79
VAR IABLE 65	1.10	0.64	1.15	1.70	.

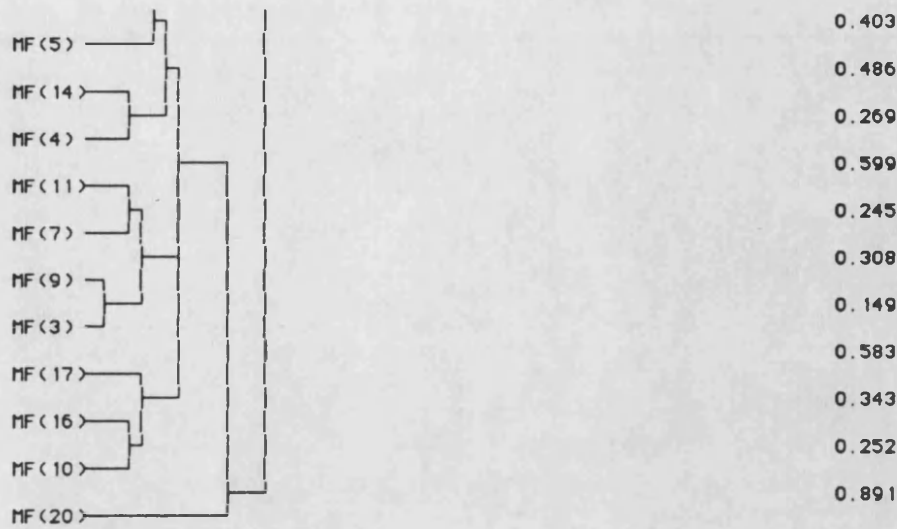
SYSTAT PROCESSING FINISHED

COMPLETE LINKAGE METHOD (FARTHEST NEIGHBOR)
TREE DIAGRAM

ANEXC —Resultados



ANEXO —Resultados



SYSTAT PROCESSING FINISHED

4.- ANALISIS FACTORIAL DE SEGUNDO ORDEN

MATRIX TO BE FACTORED

	MF (1)	MF (2)	MF (3)	MF (4)	MF (5)
MF (1)	1.000				
MF (2)	0.593	1.000			
MF (3)	-0.340	-0.532	1.000		
MF (4)	-0.110	-0.229	0.616	1.000	
MF (5)	-0.233	-0.263	0.608	0.476	1.000
MF (6)	-0.022	0.015	0.116	0.104	0.108
MF (7)	-0.328	-0.478	0.695	0.465	0.372
MF (8)	-0.099	-0.066	0.272	0.189	0.158
MF (9)	-0.326	-0.487	0.736	0.465	0.537
MF (10)	-0.259	-0.417	0.592	0.518	0.396
MF (11)	-0.300	-0.464	0.574	0.417	0.366
MF (12)	0.115	0.025	0.044	-0.037	0.038
MF (13)	0.014	0.009	0.025	-0.004	0.105
MF (14)	-0.201	-0.364	0.563	0.579	0.413
MF (15)	-0.190	-0.378	0.523	0.408	0.378
MF (16)	-0.186	-0.326	0.487	0.428	0.366
MF (17)	-0.119	-0.239	0.413	0.330	0.246
MF (18)	0.065	0.017	0.135	0.042	0.040
MF (19)	0.047	0.116	-0.093	-0.087	-0.003
MF (20)	-0.172	-0.188	0.264	0.191	0.211
DF (1)	0.342	0.577	-0.368	-0.262	-0.233
DF (2)	-0.032	-0.056	0.069	0.102	0.126
DF (3)	0.141	0.187	-0.051	0.097	-0.010
DF (4)	0.231	0.266	-0.228	-0.061	-0.124
DF (5)	-0.097	-0.060	0.072	0.099	0.108
DF (6)	0.246	0.209	-0.145	-0.092	-0.156
DF (7)	0.378	0.528	-0.399	-0.261	-0.207
DF (8)	-0.271	-0.326	0.244	0.167	0.254
CF (1)	0.444	0.602	-0.398	-0.193	-0.245
CF (2)	0.472	0.576	-0.416	-0.207	-0.230
CF (3)	0.522	0.679	-0.502	-0.215	-0.282
CF (4)	0.395	0.487	-0.369	-0.154	-0.160
CF (5)	0.418	0.606	-0.413	-0.146	-0.227
VF (1)	0.245	0.235	-0.146	-0.103	-0.069
VF (2)	-0.085	-0.036	0.013	-0.074	-0.063
VF (3)	0.157	0.125	-0.099	-0.069	-0.120
VF (4)	0.169	0.179	-0.058	0.024	-0.025
VF (5)	0.017	0.067	-0.044	-0.116	-0.062
CF1 (1)	-0.017	0.045	0.016	-0.036	0.072
CF1 (2)	-0.122	-0.010	0.060	-0.049	-0.027
CF1 (3)	-0.152	-0.138	0.133	-0.014	0.069
CF1 (4)	-0.173	-0.126	0.160	0.040	0.153
CF1 (5)	0.324	0.357	-0.269	-0.056	-0.083
CF1 (6)	0.233	0.273	-0.243	-0.154	-0.174
CF1 (7)	0.269	0.212	-0.150	-0.024	-0.070
CF1 (8)	0.195	0.287	-0.227	-0.103	-0.193

ANEXO —Resultados

CF1 (9)	0.261	0.292	-0.283	-0.173	-0.256
CF2 (1)	-0.001	0.039	0.049	0.001	0.111
CF2 (2)	-0.060	0.034	-0.000	-0.082	0.014
CF2 (3)	-0.149	-0.119	0.084	-0.008	0.014
CF2 (4)	-0.232	-0.201	0.254	0.048	0.231
CF2 (5)	0.036	0.036	0.061	-0.065	-0.061
CF2 (6)	-0.159	-0.073	0.076	-0.054	0.024
CF2 (7)	0.210	0.221	-0.210	-0.125	-0.170
CF2 (8)	0.307	0.322	-0.223	-0.037	-0.035
CF2 (9)	0.172	0.132	-0.079	0.022	0.030
CF2 (10)	0.284	0.296	-0.268	-0.198	-0.221
CF2 (11)	0.190	0.186	-0.214	-0.177	-0.264
CF2 (12)	0.200	0.183	-0.150	-0.150	-0.148
AF (1)	0.189	0.175	-0.092	0.005	-0.038
AF (2)	-0.029	0.005	0.014	0.031	0.109
AF (3)	0.121	0.182	-0.142	-0.043	-0.095
AF (4)	0.020	0.072	0.015	0.044	0.170
AF (5)	0.018	-0.035	-0.062	0.028	-0.017
AF (6)	0.057	0.027	-0.038	-0.125	-0.000
MF (6)	1.000	MF (7)	MF (8)	MF (9)	MF (10)
MF (6)	1.000				
MF (7)	0.058	1.000			
MF (8)	0.411	0.304	1.000		
MF (9)	0.180	0.621	0.271	1.000	
MF (10)	0.013	0.616	0.203	0.514	1.000
MF (11)	-0.012	0.547	0.221	0.585	0.491
MF (12)	-0.086	-0.013	-0.195	0.008	-0.032
MF (13)	-0.079	-0.032	-0.153	0.071	0.000
MF (14)	0.071	0.549	0.180	0.501	0.591
MF (15)	0.129	0.432	0.216	0.520	0.350
MF (16)	0.051	0.423	0.154	0.433	0.552
MF (17)	0.050	0.356	0.120	0.328	0.618
MF (18)	-0.021	0.091	0.028	0.109	0.083
MF (19)	0.038	-0.078	0.105	-0.041	-0.027
MF (20)	0.014	0.190	0.146	0.332	0.242
DF (1)	-0.035	-0.379	-0.109	-0.371	-0.229
DF (2)	-0.007	0.097	-0.021	0.102	0.003
DF (3)	-0.129	-0.059	-0.033	-0.066	0.002
DF (4)	-0.013	-0.211	0.042	-0.202	-0.162
DF (5)	-0.001	0.103	0.014	0.011	0.065
DF (6)	-0.066	-0.120	-0.156	-0.123	-0.102
DF (7)	0.013	-0.343	-0.109	-0.359	-0.264
DF (8)	0.045	0.205	0.113	0.321	0.206
CF (1)	-0.023	-0.401	-0.055	-0.381	-0.331
CF (2)	-0.076	-0.365	-0.125	-0.353	-0.291
CF (3)	-0.028	-0.435	-0.062	-0.471	-0.340
CF (4)	0.026	-0.292	-0.084	-0.234	-0.235
CF (5)	0.028	-0.350	-0.034	-0.359	-0.358
VF (1)	-0.201	-0.169	-0.054	-0.193	-0.157
VF (2)	-0.212	-0.098	-0.035	-0.054	-0.081
VF (3)	-0.217	-0.118	-0.124	-0.084	-0.140
VF (4)	-0.102	-0.113	-0.021	-0.044	-0.056
VF (5)	-0.247	-0.066	-0.116	-0.096	-0.080
CF1 (1)	-0.087	-0.025	-0.033	0.053	0.028
CF1 (2)	-0.056	-0.012	0.093	0.071	0.028
CF1 (3)	-0.088	0.128	-0.027	0.148	0.128
CF1 (4)	0.031	0.063	0.014	0.187	0.167
CF1 (5)	0.045	-0.236	0.013	-0.173	-0.099
CF1 (6)	0.009	-0.232	-0.020	-0.207	-0.090
CF1 (7)	0.005	-0.120	-0.051	-0.073	-0.005
CF1 (8)	0.034	-0.155	-0.019	-0.196	-0.095
CF1 (9)	0.033	-0.249	-0.038	-0.269	-0.143
CF2 (1)	0.014	0.035	-0.005	0.104	0.052
CF2 (2)	-0.091	-0.059	-0.060	-0.004	0.009
CF2 (3)	-0.093	0.076	-0.022	0.061	0.073
CF2 (4)	-0.002	0.122	0.034	0.293	0.194
CF2 (5)	0.005	0.058	-0.011	0.055	0.013
CF2 (6)	-0.066	0.064	0.062	0.087	0.049
CF2 (7)	0.002	-0.176	-0.039	-0.234	-0.095
CF2 (8)	0.067	-0.198	0.016	-0.110	-0.033
CF2 (9)	0.035	-0.139	-0.051	-0.020	0.001
CF2 (10)	-0.005	-0.261	-0.048	-0.228	-0.130
CF2 (11)	-0.013	-0.155	-0.050	-0.161	-0.138
CF2 (12)	-0.009	-0.136	-0.017	-0.154	-0.064
AF (1)	-0.043	-0.122	-0.075	-0.027	-0.122
AF (2)	0.041	0.002	0.057	-0.014	0.053
AF (3)	-0.011	-0.187	-0.114	-0.090	-0.153
AF (4)	0.028	-0.022	0.011	0.050	0.044
AF (5)	-0.077	0.077	-0.110	-0.007	0.072
AF (6)	-0.063	-0.107	-0.055	0.007	-0.132
MF (11)	1.000	MF (12)	MF (13)	MF (14)	MF (15)
MF (11)	1.000				
MF (12)	0.036	1.000			
MF (13)	0.060	0.434	1.000		
MF (14)	0.431	-0.017	-0.024	1.000	
MF (15)	0.479	0.010	-0.010	0.517	1.000

ANEXO —Resultados

MF (16)	0.441	-0.025	0.031	0.533	0.515
MF (17)	0.329	0.014	0.122	0.491	0.308
MF (18)	0.130	0.360	0.341	0.152	0.127
MF (19)	-0.055	-0.113	-0.029	-0.045	-0.010
MF (20)	0.263	-0.065	0.170	0.261	0.293
DF (1)	-0.336	0.080	0.076	-0.280	-0.281
DF (2)	0.096	0.030	0.022	0.160	0.014
DF (3)	-0.020	-0.042	-0.011	0.029	0.018
DF (4)	-0.245	-0.042	-0.016	-0.171	-0.118
DF (5)	0.107	0.037	0.077	0.108	0.070
DF (6)	-0.101	0.077	0.051	-0.138	-0.055
DF (7)	-0.342	0.033	0.037	-0.271	-0.230
DF (8)	0.249	-0.081	-0.033	0.264	0.229
CF (1)	-0.341	0.029	0.011	-0.281	-0.281
CF (2)	-0.325	0.045	0.116	-0.253	-0.287
CF (3)	-0.381	0.041	0.090	-0.372	-0.376
CF (4)	-0.279	-0.006	0.107	-0.208	-0.184
CF (5)	-0.362	-0.021	-0.016	-0.279	-0.232
VF (1)	-0.114	0.071	0.132	-0.188	-0.132
VF (2)	0.026	0.221	0.079	-0.024	0.029
VF (3)	-0.080	0.135	0.093	-0.051	0.006
VF (4)	-0.060	0.053	0.175	-0.032	-0.048
VF (5)	-0.078	0.158	0.158	-0.081	-0.104
CF1 (1)	-0.044	0.095	0.090	-0.085	0.022
CF1 (2)	0.063	0.001	-0.012	-0.061	0.031
CF1 (3)	0.111	-0.004	0.097	0.068	0.106
CF1 (4)	0.098	0.017	0.098	0.055	0.091
CF1 (5)	-0.198	0.022	0.006	-0.124	-0.023
CF1 (6)	-0.153	-0.060	-0.106	-0.106	-0.027
CF1 (7)	-0.131	0.087	0.155	-0.033	0.020
CF1 (8)	-0.124	-0.017	0.003	-0.117	-0.030
CF1 (9)	-0.128	0.070	0.040	-0.220	-0.078
CF2 (1)	-0.014	0.090	0.133	-0.003	0.056
CF2 (2)	-0.007	0.026	0.042	-0.115	-0.046
CF2 (3)	0.023	-0.003	0.014	0.039	0.087
CF2 (4)	0.183	0.033	0.183	0.090	0.190
CF2 (5)	0.061	0.072	0.065	-0.047	0.073
CF2 (6)	0.109	-0.008	-0.071	-0.007	0.083
CF2 (7)	-0.180	0.033	0.015	-0.123	0.026
CF2 (8)	-0.126	0.012	-0.025	-0.050	-0.003
CF2 (9)	-0.063	0.039	0.125	0.024	0.048
CF2 (10)	-0.201	-0.015	-0.001	-0.184	-0.073
CF2 (11)	-0.122	0.014	0.033	-0.174	-0.045
CF2 (12)	-0.107	-0.045	-0.062	-0.095	-0.013
AF (1)	-0.127	0.009	0.055	-0.042	0.083
AF (2)	0.013	0.004	0.088	-0.047	0.103
AF (3)	-0.147	0.049	0.058	-0.172	-0.084
AF (4)	0.017	-0.042	0.086	0.030	0.070
AF (5)	0.016	0.040	-0.070	-0.003	-0.008
AF (6)	-0.101	0.058	0.012	-0.165	-0.016
MF (16)	1.000				
MF (17)	0.715	1.000			
MF (18)	0.204	0.237	1.000		
MF (19)	-0.103	-0.148	-0.078	1.000	
MF (20)	0.311	0.306	0.313	0.036	1.000
DF (1)	-0.181	-0.072	0.098	0.034	-0.106
DF (2)	0.006	-0.085	0.060	0.110	0.036
DF (3)	-0.010	0.052	0.072	-0.049	0.011
DF (4)	-0.093	-0.145	-0.044	0.090	-0.118
DF (5)	0.075	0.102	0.009	-0.002	-0.002
DF (6)	-0.060	0.014	0.067	-0.104	0.049
DF (7)	-0.177	-0.130	0.030	0.079	-0.096
DF (8)	0.209	0.149	0.006	-0.073	0.165
CF (1)	-0.248	-0.184	0.076	0.125	-0.117
CF (2)	-0.194	-0.159	0.118	0.120	-0.062
CF (3)	-0.309	-0.215	0.048	0.152	-0.118
CF (4)	-0.143	-0.153	0.091	0.088	-0.034
CF (5)	-0.260	-0.192	-0.031	0.078	-0.113
VF (1)	-0.186	-0.125	0.138	-0.025	-0.097
VF (2)	-0.047	-0.053	0.159	-0.124	-0.026
VF (3)	-0.085	-0.046	0.074	-0.106	-0.098
VF (4)	-0.060	0.002	0.156	0.008	-0.046
VF (5)	-0.074	-0.007	0.136	-0.172	0.012
CF1 (1)	-0.013	0.040	0.006	-0.036	0.028
CF1 (2)	-0.005	0.041	0.075	-0.059	0.049
CF1 (3)	0.093	0.103	0.043	0.001	0.110
CF1 (4)	0.105	0.153	0.124	-0.059	0.210
CF1 (5)	-0.060	-0.026	-0.018	0.061	0.001
CF1 (6)	-0.000	-0.007	-0.033	0.146	0.018
CF1 (7)	0.002	0.004	0.049	0.060	0.050
CF1 (8)	-0.039	0.002	0.015	0.066	0.024
CF1 (9)	-0.052	-0.034	0.086	0.012	-0.025
CF2 (1)	-0.016	0.056	0.026	-0.032	0.046
CF2 (2)	-0.065	0.008	0.011	-0.141	-0.016
CF2 (3)	0.050	0.066	-0.039	-0.099	0.055



ANEXO —Resultados

CF2 (4)	0.088	0.130	0.161	-0.021	0.200
CF2 (5)	-0.028	0.041	0.140	-0.103	0.093
CF2 (6)	-0.010	0.027	0.040	-0.064	0.117
CF2 (7)	-0.055	-0.013	-0.054	0.000	-0.056
CF2 (8)	-0.004	0.015	-0.071	0.061	0.006
CF2 (9)	-0.006	-0.029	0.056	0.092	0.123
CF2 (10)	-0.032	-0.022	0.005	0.091	-0.029
CF2 (11)	-0.090	-0.069	0.031	0.076	-0.004
CF2 (12)	-0.048	-0.044	-0.007	0.118	0.011
AF (1)	0.055	-0.016	0.011	0.090	0.067
AF (2)	0.094	0.070	0.032	-0.056	0.071
AF (3)	0.040	-0.015	-0.024	0.027	-0.065
AF (4)	0.016	-0.005	0.067	0.126	0.098
AF (5)	0.041	0.020	-0.051	-0.047	-0.032
AF (6)	-0.052	-0.106	0.027	-0.022	0.001
DF (1)	1.000		DF (3)	DF (4)	DF (5)
DF (2)	-0.137	1.000			
DF (3)	0.169	0.001	1.000		
DF (4)	0.136	-0.025	0.072	1.000	
DF (5)	-0.107	0.263	0.037	-0.048	1.000
DF (6)	0.305	-0.202	0.272	0.169	-0.096
DF (7)	0.551	-0.086	0.185	0.185	-0.107
DF (8)	-0.230	0.051	-0.135	-0.257	0.060
CF (1)	0.509	-0.014	0.239	0.270	-0.054
CF (2)	0.446	-0.034	0.142	0.270	-0.148
CF (3)	0.563	-0.049	0.178	0.229	-0.083
CF (4)	0.407	0.005	0.165	0.145	-0.121
CF (5)	0.474	-0.136	0.161	0.239	-0.062
VF (1)	0.218	-0.074	0.011	0.174	0.064
VF (2)	0.067	-0.074	-0.050	0.038	-0.005
VF (3)	0.046	-0.043	-0.022	0.088	0.012
VF (4)	0.151	0.041	0.065	0.083	-0.052
VF (5)	0.001	-0.072	-0.024	-0.015	0.041
CF1 (1)	0.176	-0.050	0.088	-0.040	-0.028
CF1 (2)	0.184	-0.167	0.087	-0.163	-0.109
CF1 (3)	0.064	-0.067	-0.017	-0.126	-0.030
CF1 (4)	0.038	-0.107	0.022	-0.139	-0.047
CF1 (5)	0.303	-0.003	0.130	0.178	-0.078
CF1 (6)	0.250	-0.029	0.064	0.113	-0.102
CF1 (7)	0.239	0.046	0.113	0.076	-0.057
CF1 (8)	0.242	-0.064	-0.028	0.070	-0.110
CF1 (9)	0.314	-0.111	0.014	0.126	-0.077
CF2 (1)	0.157	-0.033	0.050	-0.096	0.002
CF2 (2)	0.190	-0.074	0.010	-0.137	-0.032
CF2 (3)	0.106	-0.010	-0.035	-0.100	-0.046
CF2 (4)	0.004	-0.029	-0.040	-0.176	0.021
CF2 (5)	0.128	-0.191	-0.081	-0.116	-0.059
CF2 (6)	0.062	-0.120	0.006	-0.173	-0.012
CF2 (7)	0.313	-0.046	-0.016	0.095	-0.085
CF2 (8)	0.283	0.019	0.133	0.172	-0.055
CF2 (9)	0.143	0.083	0.053	0.067	-0.053
CF2 (10)	0.283	-0.051	0.062	0.129	-0.114
CF2 (11)	0.236	-0.072	-0.008	0.111	-0.135
CF2 (12)	0.220	-0.064	-0.007	0.065	-0.094
AF (1)	0.030	0.056	0.052	0.115	-0.045
AF (2)	0.035	-0.013	0.108	0.135	0.086
AF (3)	0.143	-0.012	0.101	0.150	-0.118
AF (4)	0.055	0.032	0.178	0.077	-0.002
AF (5)	-0.089	0.112	-0.024	0.017	0.070
AF (6)	0.148	-0.085	0.013	0.012	-0.088
DF (6)	1.000	DF (7)	DF (8)	CF (1)	CF (2)
DF (7)	0.361	1.000			
DF (8)	-0.237	-0.252	1.000		
CF (1)	0.210	0.404	-0.326	1.000	
CF (2)	0.282	0.423	-0.326	0.618	1.000
CF (3)	0.300	0.559	-0.359	0.679	0.673
CF (4)	0.249	0.499	-0.202	0.489	0.616
CF (5)	0.284	0.512	-0.293	0.529	0.540
VF (1)	0.071	0.097	-0.225	0.207	0.219
VF (2)	0.011	0.000	-0.123	-0.010	-0.016
VF (3)	0.192	0.056	-0.220	0.051	0.097
VF (4)	0.046	0.085	-0.136	0.213	0.265
VF (5)	0.067	-0.035	-0.140	0.045	0.069
CF1 (1)	0.165	0.176	-0.021	0.076	0.020
CF1 (2)	0.067	0.045	-0.010	0.019	-0.050
CF1 (3)	0.076	0.035	0.085	-0.075	-0.124
CF1 (4)	0.064	0.054	0.171	-0.046	-0.062
CF1 (5)	0.283	0.322	-0.171	0.394	0.295
CF1 (6)	0.170	0.224	-0.137	0.256	0.261
CF1 (7)	0.215	0.270	-0.092	0.330	0.334
CF1 (8)	0.110	0.204	-0.059	0.240	0.207
CF1 (9)	0.238	0.233	-0.141	0.293	0.290
CF2 (1)	0.157	0.154	0.015	0.038	0.017
CF2 (2)	0.089	0.076	-0.068	0.037	-0.047

ANEXO -Resultados

CF2 (3)	0.004	-0.015	0.022	-0.054	-0.163
CF2 (4)	-0.010	-0.053	0.121	-0.061	-0.141
CF2 (5)	0.132	0.060	0.008	0.091	0.058
CF2 (6)	0.027	-0.044	0.084	-0.049	-0.110
CF2 (7)	0.108	0.204	-0.140	0.233	0.195
CF2 (8)	0.289	0.288	-0.171	0.288	0.292
CF2 (9)	0.163	0.158	-0.096	0.271	0.233
CF2 (10)	0.213	0.261	-0.180	0.306	0.309
CF2 (11)	0.162	0.186	-0.082	0.264	0.255
CF2 (12)	0.169	0.182	-0.093	0.187	0.212
AF (1)	0.139	0.141	-0.104	0.196	0.197
AF (2)	-0.040	-0.006	-0.025	0.072	0.009
AF (3)	0.134	0.207	-0.111	0.181	0.178
AF (4)	0.027	0.029	-0.046	0.143	0.163
AF (5)	0.041	0.015	0.068	-0.084	-0.022
AF (6)	0.145	0.108	-0.050	0.037	0.018
CF (3)	1.000	CF (4)	CF (5)	VF (1)	VF (2)
CF (3)	1.000				
CF (4)	0.641	1.000			
CF (5)	0.676	0.532	1.000		
VF (1)	0.293	0.177	0.229	1.000	
VF (2)	-0.020	-0.026	0.019	0.300	1.000
VF (3)	0.105	0.034	0.162	0.513	0.407
VF (4)	0.249	0.199	0.172	0.596	0.265
VF (5)	0.038	0.013	0.104	0.342	0.343
CF1 (1)	0.092	0.122	0.122	0.041	0.151
CF1 (2)	-0.021	0.042	0.052	0.122	0.263
CF1 (3)	-0.150	0.007	-0.041	-0.073	0.079
CF1 (4)	-0.080	0.084	-0.025	-0.056	0.124
CF1 (5)	0.450	0.322	0.444	0.181	0.006
CF1 (6)	0.347	0.165	0.302	0.156	-0.013
CF1 (7)	0.378	0.298	0.309	0.128	0.000
CF1 (8)	0.287	0.208	0.290	0.182	-0.020
CF1 (9)	0.398	0.258	0.283	0.206	0.071
CF2 (1)	0.070	0.184	0.094	0.093	0.093
CF2 (2)	0.083	0.098	0.110	0.170	0.226
CF2 (3)	-0.155	-0.061	0.019	0.016	0.123
CF2 (4)	-0.156	-0.036	-0.114	0.012	0.140
CF2 (5)	0.059	0.098	0.132	0.107	0.183
CF2 (6)	-0.111	-0.084	-0.063	0.029	0.168
CF2 (7)	0.305	0.125	0.318	0.176	-0.005
CF2 (8)	0.372	0.312	0.364	0.149	-0.021
CF2 (9)	0.248	0.177	0.246	0.154	0.043
CF2 (10)	0.416	0.246	0.331	0.196	0.015
CF2 (11)	0.356	0.198	0.246	0.150	0.031
CF2 (12)	0.233	0.076	0.170	0.125	0.006
AF (1)	0.185	0.174	0.196	0.095	0.057
AF (2)	0.028	0.012	-0.035	0.131	-0.002
AF (3)	0.159	0.186	0.193	0.064	0.039
AF (4)	0.135	0.047	0.087	0.109	-0.061
AF (5)	-0.116	-0.054	-0.102	-0.211	-0.170
AF (6)	0.052	0.075	0.138	0.096	0.182
VF (3)	1.000	VF (4)	VF (5)	CF1 (1)	CF1 (2)
VF (3)	1.000				
VF (4)	0.481	1.000			
VF (5)	0.430	0.282	1.000		
CF1 (1)	0.176	0.099	0.089	1.000	
CF1 (2)	0.068	0.195	0.010	0.448	1.000
CF1 (3)	0.026	-0.002	-0.026	0.481	0.377
CF1 (4)	0.015	0.045	0.040	0.445	0.406
CF1 (5)	0.177	0.193	0.077	0.437	0.115
CF1 (6)	0.041	0.091	-0.006	0.147	0.220
CF1 (7)	0.096	0.156	0.019	0.257	0.008
CF1 (8)	0.022	0.046	-0.017	0.136	0.152
CF1 (9)	0.100	0.128	0.016	0.081	0.159
CF2 (1)	0.206	0.126	0.026	0.737	0.414
CF2 (2)	0.102	0.158	0.089	0.371	0.585
CF2 (3)	0.051	-0.022	0.026	0.407	0.374
CF2 (4)	0.028	0.023	0.123	0.402	0.380
CF2 (5)	0.088	0.144	0.137	0.295	0.447
CF2 (6)	-0.009	0.015	0.050	0.337	0.713
CF2 (7)	0.043	0.042	-0.028	0.095	0.074
CF2 (8)	0.118	0.109	-0.021	0.245	0.114
CF2 (9)	0.056	0.142	0.052	0.207	0.059
CF2 (10)	0.072	0.133	0.018	0.145	0.149
CF2 (11)	0.000	0.091	0.094	0.139	0.101
CF2 (12)	-0.037	-0.002	-0.025	0.139	0.220
AF (1)	0.183	0.245	0.032	0.088	-0.035
AF (2)	0.052	0.078	0.007	0.007	-0.034
AF (3)	0.102	0.153	0.032	0.052	0.112
AF (4)	-0.061	0.238	-0.055	-0.027	0.001
AF (5)	-0.039	-0.061	-0.150	0.022	-0.136
AF (6)	0.184	0.032	0.012	0.213	0.141
CF1 (3)	1.000	CF1 (4)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)
CF1 (3)	1.000				
CF1 (4)	0.378	1.000			

ANEXO —Resultados

CF1 (5)	0.098	0.131	1.000		
CF1 (6)	0.040	0.122	0.435	1.000	
CF1 (7)	0.100	0.250	0.600	0.446	1.000
CF1 (8)	0.309	0.102	0.366	0.522	0.410
CF1 (9)	0.037	0.005	0.386	0.557	0.428
CF2 (1)	0.466	0.443	0.311	0.092	0.174
CF2 (2)	0.188	0.388	0.156	0.186	0.084
CF2 (3)	0.639	0.306	0.068	0.029	0.028
CF2 (4)	0.328	0.716	0.072	0.019	0.155
CF2 (5)	0.311	0.375	0.083	0.018	0.167
CF2 (6)	0.265	0.375	0.030	0.201	-0.017
CF2 (7)	0.151	0.023	0.402	0.511	0.441
CF2 (8)	0.126	0.137	0.743	0.438	0.512
CF2 (9)	0.034	0.291	0.433	0.353	0.681
CF2 (10)	-0.007	0.095	0.463	0.840	0.490
CF2 (11)	0.084	0.052	0.379	0.460	0.442
CF2 (12)	0.061	0.121	0.285	0.739	0.410
AF (1)	-0.020	0.116	0.230	0.140	0.221
AF (2)	-0.121	0.024	0.001	-0.015	0.034
AF (3)	0.083	0.003	0.141	0.172	0.141
AF (4)	0.020	0.076	0.021	0.071	0.142
AF (5)	0.057	-0.047	0.039	0.010	0.002
AF (6)	0.115	0.150	0.116	0.086	0.104
CF1 (8)	CF1 (8)	CF1 (9)	CF2 (1)	CF2 (2)	CF2 (3)
CF1 (9)	1.000				
CF2 (1)	0.431	1.000			
CF2 (2)	0.112	0.071	1.000		
CF2 (3)	0.048	0.089	0.339	1.000	
CF2 (4)	0.309	-0.015	0.411	0.237	1.000
CF2 (5)	0.070	-0.063	0.475	0.311	0.366
CF2 (6)	0.113	0.261	0.294	0.364	0.279
CF2 (7)	0.103	0.069	0.269	0.381	0.284
CF2 (8)	0.684	0.442	0.054	0.026	0.358
CF2 (9)	0.380	0.383	0.368	0.152	0.099
CF2 (10)	0.278	0.315	0.139	0.114	0.048
CF2 (11)	0.462	0.600	0.101	0.277	-0.007
CF2 (12)	0.419	0.676	0.075	0.058	0.073
AF (1)	0.402	0.512	0.050	0.106	0.019
AF (2)	0.095	0.106	0.097	-0.069	-0.018
AF (3)	-0.110	-0.019	0.080	-0.010	-0.080
AF (4)	0.165	0.112	0.044	0.043	0.070
AF (5)	0.065	-0.016	0.007	-0.076	-0.107
AF (6)	-0.005	-0.046	0.032	-0.106	-0.019
AF (6)	0.064	0.072	0.169	0.145	0.103
CF2 (4)	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF2 (7)	CF2 (8)
CF2 (5)	1.000				
CF2 (6)	0.383	1.000			
CF2 (7)	0.390	0.442	1.000		
CF2 (8)	0.033	0.078	0.068	1.000	
CF2 (9)	0.092	0.019	-0.003	0.393	1.000
CF2 (10)	0.311	0.172	0.033	0.345	0.434
CF2 (11)	0.012	0.085	0.086	0.511	0.462
CF2 (12)	0.044	0.347	0.043	0.454	0.352
AF (1)	0.053	0.133	0.363	0.468	0.296
AF (2)	0.095	0.021	-0.057	0.084	0.225
AF (3)	0.107	-0.048	-0.032	-0.048	-0.024
AF (4)	0.015	-0.006	0.002	0.139	0.151
AF (5)	0.052	-0.006	0.013	0.062	0.018
AF (6)	-0.076	-0.155	-0.121	-0.053	0.063
AF (6)	0.112	0.164	0.124	0.039	0.066
CF2 (9)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF2 (11)	CF2 (12)	AF (1)
CF2 (10)	1.000				
CF2 (11)	0.402	1.000			
CF2 (12)	0.365	0.492	1.000		
AF (1)	0.317	0.603	0.502	1.000	
AF (2)	0.193	0.168	0.013	0.063	1.000
AF (3)	0.040	0.020	-0.040	-0.054	0.129
AF (4)	0.113	0.163	0.009	0.043	0.348
AF (5)	0.174	0.040	-0.065	0.031	0.395
AF (6)	0.002	-0.006	-0.036	-0.037	0.076
AF (6)	0.087	0.127	0.045	0.021	0.260
AF (2)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	AF (6)
AF (3)	1.000				
AF (4)	0.098	1.000			
AF (5)	0.154	0.142	1.000		
AF (6)	0.000	0.192	-0.099	1.000	
AF (6)	0.146	0.381	0.110	0.011	1.000
LATENT ROOTS (EIGENVALUES)					
1		2	3	4	5
11.285	6.293	3.943	3.217	2.482	
6	7	8	9	10	
2.019	1.906	1.784	1.689	1.462	
11	12	13	14	15	
1.403	1.256	1.217	1.133	1.089	
16	17	18	19	20	
1.041	1.014	0.943	0.915	0.897	

ANEXO —Resultados

	21	22	23	24	25
	0.849	0.821	0.770	0.762	0.755
	26	27	28	29	30
	0.708	0.704	0.683	0.639	0.598
	31	32	33	34	35
	0.589	0.560	0.556	0.518	0.512
	36	37	38	39	40
	0.478	0.464	0.433	0.411	0.403
	41	42	43	44	45
	0.393	0.382	0.364	0.344	0.337
	46	47	48	49	50
	0.327	0.305	0.289	0.279	0.252
	51	52	53	54	55
	0.241	0.231	0.228	0.215	0.206
	56	57	58	59	60
	0.202	0.184	0.173	0.156	0.138
	61	62	63	64	65
	0.134	0.124	0.120	0.094	0.081
COMPONENT LOADINGS					
	1	2	3	4	5
MF (1)	0.576	-0.128	0.233	0.193	0.036
MF (2)	0.737	-0.174	0.090	0.150	0.194
MF (3)	-0.716	0.380	0.182	0.164	-0.021
MF (4)	-0.467	0.245	0.403	0.240	0.078
MF (5)	-0.484	0.286	0.212	0.237	0.180
MF (6)	-0.083	0.012	0.274	-0.179	0.259
MF (7)	-0.653	0.287	0.217	0.056	-0.020
MF (8)	-0.216	0.130	0.243	-0.080	0.120
MF (9)	-0.644	0.400	0.197	0.131	0.077
MF (10)	-0.550	0.397	0.325	0.076	-0.003
MF (11)	-0.584	0.323	0.184	0.089	-0.116
MF (12)	0.052	0.080	-0.120	0.329	-0.206
MF (13)	0.042	0.156	-0.060	0.413	-0.100
MF (14)	-0.556	0.301	0.396	0.156	-0.031
MF (15)	-0.449	0.405	0.314	0.082	-0.071
MF (16)	-0.449	0.372	0.417	0.141	-0.041
MF (17)	-0.358	0.384	0.319	0.168	-0.040
MF (18)	-0.022	0.216	0.046	0.411	-0.153
MF (19)	0.118	-0.075	0.195	-0.118	0.141
MF (20)	-0.229	0.338	0.201	0.118	0.037
DF (1)	0.629	0.085	-0.046	0.086	0.204
DF (2)	-0.115	-0.069	0.180	0.076	0.019
DF (3)	0.160	0.046	0.126	0.225	0.258
DF (4)	0.321	-0.182	0.178	0.135	0.008
DF (5)	-0.165	-0.040	0.035	0.121	-0.048
DF (6)	0.375	0.156	0.041	0.161	0.119
DF (7)	0.609	0.007	0.046	0.097	0.332
DF (8)	-0.428	0.130	0.034	-0.200	0.061
CF (1)	0.680	-0.042	0.145	0.188	0.187
CF (2)	0.669	-0.083	0.200	0.265	0.127
CF (3)	0.798	-0.067	0.182	0.186	0.144
CF (4)	0.583	0.034	0.116	0.238	0.329
CF (5)	0.695	0.011	0.102	0.142	0.193
VF (1)	0.369	0.090	-0.153	0.418	-0.438
VF (2)	0.077	0.187	-0.401	0.297	-0.388
VF (3)	0.222	0.111	-0.263	0.472	-0.388
VF (4)	0.267	0.163	-0.084	0.531	-0.262
VF (5)	0.122	0.064	-0.293	0.375	-0.432
CF1 (1)	0.195	0.592	-0.339	0.020	0.281
CF1 (2)	0.108	0.576	-0.464	-0.124	0.067
CF1 (3)	-0.030	0.541	-0.294	-0.160	0.213
CF1 (4)	-0.014	0.644	-0.263	-0.016	0.243
CF1 (5)	0.575	0.375	0.242	0.015	0.077
CF1 (6)	0.538	0.357	0.299	-0.349	-0.267
CF1 (7)	0.491	0.430	0.353	0.001	-0.062
CF1 (8)	0.462	0.348	0.190	-0.314	-0.152
CF1 (9)	0.559	0.267	0.216	-0.209	-0.344
CF2 (1)	0.142	0.585	-0.310	0.086	0.341
CF2 (2)	0.157	0.440	-0.421	-0.026	0.029
CF2 (3)	-0.005	0.484	-0.356	-0.203	0.118
CF2 (4)	-0.111	0.642	-0.293	0.045	0.162
CF2 (5)	0.135	0.492	-0.335	-0.008	-0.030
CF2 (6)	-0.004	0.499	-0.404	-0.230	-0.007
CF2 (7)	0.480	0.308	0.233	-0.316	-0.244
CF2 (8)	0.508	0.378	0.303	-0.042	0.098
CF2 (9)	0.368	0.424	0.273	0.027	-0.068
CF2 (10)	0.597	0.327	0.275	-0.251	-0.274
CF2 (11)	0.486	0.295	0.182	-0.281	-0.323
CF2 (12)	0.427	0.344	0.212	-0.407	-0.303
AF (1)	0.247	0.132	0.155	0.303	0.103
AF (2)	-0.005	0.034	0.064	0.257	0.052
AF (3)	0.279	0.079	0.014	0.149	0.132
AF (4)	0.081	0.092	0.193	0.264	0.144
AF (5)	-0.052	-0.064	0.113	-0.090	0.135
AF (6)	0.176	0.188	-0.207	0.119	0.093
	6	7			

ANEXO — Resultados

ME (1)	0.091	0.094			
ME (2)	0.182	-0.019			
ME (3)	0.093	-0.079			
ME (4)	0.046	-0.061			
ME (5)	-0.056	-0.135			
ME (6)	0.169	-0.294			
ME (7)	0.101	0.018			
ME (8)	0.288	-0.428			
ME (9)	0.006	-0.102			
ME (10)	0.115	0.090			
ME (11)	0.113	0.001			
ME (12)	-0.023	0.457			
ME (13)	-0.013	0.387			
ME (14)	0.075	0.061			
ME (15)	-0.037	-0.088			
ME (16)	0.062	0.144			
ME (17)	0.195	0.257			
ME (18)	0.293	0.278			
ME (19)	-0.076	-0.271			
ME (20)	0.122	0.048			
DE (1)	0.282	0.128			
DE (2)	-0.303	0.016			
DE (3)	0.093	0.017			
DE (4)	-0.102	-0.137			
DE (5)	-0.097	0.054			
DE (6)	0.070	0.237			
DE (7)	0.129	0.152			
DE (8)	-0.045	0.031			
CF (1)	0.169	-0.056			
CF (2)	0.179	0.037			
CF (3)	0.216	-0.015			
CF (4)	0.186	0.060			
CF (5)	0.141	-0.065			
VE (1)	0.028	-0.274			
VE (2)	0.013	-0.100			
VE (3)	-0.212	-0.079			
VE (4)	-0.026	-0.298			
VE (5)	0.005	0.036			
CF1 (1)	-0.161	0.091			
CF1 (2)	0.254	-0.224			
CF1 (3)	-0.140	0.223			
CF1 (4)	-0.028	-0.037			
CF1 (5)	-0.0190	0.024			
CF1 (6)	-0.045	-0.140			
CF1 (7)	-0.202	0.084			
CF1 (8)	-0.082	0.100			
CF1 (9)	0.125	0.061			
CF2 (1)	-0.153	0.074			
CF2 (2)	0.169	-0.123			
CF2 (3)	-0.148	0.183			
CF2 (4)	-0.076	-0.063			
CF2 (5)	0.303	-0.026			
CF2 (6)	0.240	-0.232			
CF2 (7)	-0.116	0.101			
CF2 (8)	-0.204	0.046			
CF2 (9)	-0.220	-0.046			
CF2 (10)	-0.039	-0.079			
CF2 (11)	0.098	0.097			
CF2 (12)	0.084	-0.104			
AF (1)	-0.448	-0.242			
AF (2)	-0.129	-0.236			
AF (3)	-0.380	-0.076			
AF (4)	-0.161	-0.382			
AF (5)	-0.427	0.312			
AF (6)	-0.309	-0.167			
VARIANCE EXPLAINED BY COMPONENTS					
	1	2	3	4	5
	11.285	6.293	3.943	3.217	2.482
	2.019	1.906			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3	4	5
	17.361	9.682	6.066	4.950	3.819
	6	7			
	3.106	2.933			
ROTATED LOADINGS					
	1	2	3	4	5
ME (1)	-0.182	0.231	-0.215	0.557	0.065
ME (2)	-0.370	0.168	-0.094	0.699	0.077
ME (3)	0.757	-0.202	0.110	-0.315	0.045
ME (4)	0.682	-0.112	-0.084	-0.048	-0.029
ME (5)	0.587	-0.217	0.092	-0.107	-0.026
ME (6)	0.170	0.005	-0.042	0.194	-0.185
ME (7)	0.667	-0.146	0.036	-0.297	-0.066
ME (8)	0.329	-0.028	0.003	0.005	0.063
ME (9)	0.708	-0.171	0.155	-0.273	-0.030

ANEXO —Resultados

MF (10)	0.737	-0.016	0.058	-0.176	-0.098
MF (11)	0.640	-0.083	0.049	-0.290	0.041
MF (12)	0.066	-0.010	0.014	0.095	0.130
MF (13)	0.166	-0.045	0.060	0.180	0.148
MF (14)	0.744	-0.050	-0.072	-0.163	-0.064
MF (15)	0.639	0.070	0.054	-0.228	0.014
MF (16)	0.729	0.060	-0.032	-0.096	-0.089
MF (17)	0.673	0.051	0.036	0.016	-0.059
MF (18)	0.345	-0.023	0.027	0.249	0.254
MF (19)	-0.064	0.089	-0.099	0.071	-0.082
MF (20)	0.473	0.034	0.114	0.027	-0.005
DF (1)	-0.240	0.190	0.178	0.637	0.040
DF (2)	0.088	-0.022	-0.170	-0.107	-0.116
DF (3)	0.093	-0.065	0.026	0.381	-0.026
DF (4)	-0.166	0.100	-0.234	0.243	0.088
DF (5)	0.110	-0.104	-0.090	-0.097	0.009
DF (6)	-0.030	0.161	0.123	0.423	-0.018
DF (7)	-0.244	0.141	0.104	0.653	-0.110
DF (8)	0.258	-0.084	0.096	-0.326	-0.224
CF (1)	-0.235	0.205	-0.040	0.680	0.107
CF (2)	-0.191	0.202	-0.134	0.707	0.122
CF (3)	-0.283	0.287	-0.088	0.765	0.128
CF (4)	-0.130	0.098	0.066	0.721	0.001
CF (5)	-0.259	0.238	0.032	0.651	0.097
VF (1)	-0.134	0.163	-0.014	0.140	0.720
VF (2)	-0.082	-0.004	0.216	-0.110	0.577
VF (3)	-0.119	0.044	0.061	-0.001	0.588
VF (4)	0.023	0.050	0.038	0.198	0.650
VF (5)	-0.083	0.003	0.039	-0.031	0.544
CF1 (1)	-0.003	0.110	0.724	0.130	-0.049
CF1 (2)	-0.011	0.101	0.743	0.010	0.255
CF1 (3)	0.078	0.103	0.646	-0.079	-0.216
CF1 (4)	0.190	0.068	0.703	0.022	-0.003
CF1 (5)	-0.031	0.537	0.174	0.386	-0.029
CF1 (6)	-0.084	0.814	0.062	0.101	0.065
CF1 (7)	0.098	0.634	0.099	0.293	-0.020
CF1 (8)	-0.087	0.678	0.143	0.113	-0.086
CF1 (9)	-0.101	0.718	0.002	0.210	0.144
CF2 (1)	0.060	0.036	0.712	0.160	-0.057
CF2 (2)	-0.067	0.074	0.593	0.053	0.246
CF2 (3)	-0.018	0.124	0.616	-0.150	-0.147
CF2 (4)	0.233	0.019	0.681	-0.081	0.073
CF2 (5)	0.055	0.129	0.558	0.105	0.254
CF2 (6)	0.008	0.114	0.634	-0.130	0.202
CF2 (7)	-0.103	0.732	0.060	0.077	-0.054
CF2 (8)	0.021	0.546	0.151	0.342	-0.112
CF2 (9)	0.118	0.523	0.134	0.181	0.055
CF2 (10)	-0.111	0.785	0.041	0.180	0.106
CF2 (11)	-0.088	0.705	0.054	0.131	0.073
CF2 (12)	-0.066	0.744	0.094	0.026	0.071
AF (1)	-0.000	0.109	0.012	0.157	0.125
AF (2)	0.093	-0.092	-0.023	0.062	0.173
AF (3)	-0.143	0.099	0.083	0.140	0.000
AF (4)	0.133	-0.018	-0.021	0.160	0.167
AF (5)	-0.036	0.033	-0.075	-0.109	-0.408
AF (6)	-0.147	0.021	0.282	0.010	0.120
6		7			
MF (1)	0.068	0.081			
MF (2)	0.038	-0.064			
MF (3)	-0.017	-0.065			
MF (4)	0.120	-0.082			
MF (5)	0.217	-0.107			
MF (6)	-0.033	-0.441			
MF (7)	-0.086	-0.037			
MF (8)	-0.081	-0.538			
MF (9)	0.085	-0.102			
MF (10)	-0.067	0.008			
MF (11)	-0.095	-0.003			
MF (12)	-0.056	0.591			
MF (13)	0.033	0.507			
MF (14)	-0.002	0.012			
MF (15)	0.111	-0.071			
MF (16)	-0.000	0.084			
MF (17)	-0.140	0.177			
MF (18)	-0.189	0.350			
MF (19)	0.175	-0.327			
MF (20)	-0.025	0.010			
DF (1)	-0.121	0.043			
DF (2)	0.287	0.068			
DF (3)	0.100	-0.019			
DF (4)	0.226	-0.074			
DF (5)	0.079	0.111			
DF (6)	0.021	0.215			
DF (7)	0.036	0.045			
DF (8)	-0.062	-0.069			
CF (1)	0.087	-0.081			

ANEXO -Resultados

CF (2)	0.068	0.025			
CF (3)	0.044	-0.052			
CF (4)	0.078	-0.006			
CF (5)	0.098	-0.087			
VF (1)	0.136	0.096			
VF (2)	-0.004	0.230			
VF (3)	0.271	0.341			
VF (4)	0.274	0.068			
VF (5)	-0.008	0.358			
CF1 (1)	0.197	0.150			
CF1 (2)	-0.181	-0.183			
CF1 (3)	0.034	0.195			
CF1 (4)	0.098	-0.011			
CF1 (5)	0.318	0.043			
CF1 (6)	0.047	-0.177			
CF1 (7)	0.288	0.108			
CF1 (8)	0.014	0.029			
CF1 (9)	-0.142	0.031			
CF2 (1)	0.231	0.133			
CF2 (2)	-0.115	-0.046			
CF2 (3)	0.007	0.178			
CF2 (4)	0.133	0.027			
CF2 (5)	-0.245	0.007			
CF2 (6)	-0.232	-0.224			
CF2 (7)	0.027	0.053			
CF2 (8)	0.311	0.023			
CF2 (9)	0.322	0.028			
CF2 (10)	0.057	-0.085			
CF2 (11)	-0.163	0.041			
CF2 (12)	-0.128	-0.178			
AF (1)	0.641	-0.019			
AF (2)	0.294	-0.093			
AF (3)	0.462	0.062			
AF (4)	0.425	-0.248			
AF (5)	0.263	0.264			
AF (6)	0.372	0.017			
VARIANCE EXPLAINED BY ROTATED COMPONENTS					
	1	2	3	4	5
	6.720	5.867	5.016	6.002	2.885
	6	7			
	2.408	2.247			
PERCENT OF TOTAL VARIANCE EXPLAINED					
	1	2	3	4	5
	10.339	9.027	7.716	9.234	4.438
	6	7			
	3.705	3.457			

SYSTAT PROCESSING FINISHED

5.- ANALISIS DE CLUSTER

SUMMARY STATISTICS FOR 2 CLUSTERS

VARIABLE	BETWEEN SS	DF	WITHIN SS	DF	F-RATIO	PROB
CFF1	324756.310	1	161531.456	322	647.376	0.000
CFF2	27069.129	1	227930.195	353	41.922	0.000

 CLUSTER NUMBER: 1
 MEMBERS

CASE	DISTANCE	VARIABLE	STATISTICS			
			MINIMUM	MEAN	MAXIMUM	ST.DEV.
2	7.39	CFF1	108.00	146.91	205.00	22.92
10	6.39	CFF2	35.00	145.39	175.00	22.37
13	28.87					
14	5.16					
15	3.61					
16	15.66					
17	34.25					
19	15.66					
20	12.80					
24	18.54					
29	14.29					
35	11.23					
36	21.51					
37	10.30					
38	22.27					
39	19.86					
47	24.17					
49	26.91					
50	10.05					
52	8.76					
53	9.49					
54	19.87					
55	74.31					

ANEXO —Resultados

56	1.54
57	30.97
59	26.51
61	13.23
63	30.15
69	22.63
72	0.61
73	21.61
76	4.61
79	28.34
81	27.98
83	12.47
86	4.51
90	4.61
91	20.23
92	13.81
94	22.86
96	21.12
99	21.35
103	12.48
104	18.91
106	11.76
109	8.09
110	32.27
119	0.61
124	29.56
125	22.05
126	11.90
127	5.37
128	7.61
130	24.93
132	18.62
133	35.89
136	19.52
139	12.52
141	21.38
143	2.76
148	9.05
149	29.67
153	39.46
154	18.61
155	10.89
156	19.40
157	17.71
158	10.88
159	16.37
160	20.61
162	13.05
165	19.03
167	12.25
177	26.41
178	6.43
184	78.45
186	25.61
187	2.52
189	31.58
191	14.09
192	18.48
193	7.61
195	14.45
196	6.95
197	16.86
198	34.57
200	15.02
201	9.93
206	22.61
208	36.64
209	32.82
210	21.58
214	9.73
215	19.65
216	21.31
218	46.10
219	24.23
220	7.92
223	30.78
224	27.91
230	13.03
232	19.12
236	15.60
237	29.39
238	4.59
240	15.74
242	26.11
244	12.52
254	19.81

ANEXO —Resultados

258	11.86	
259	19.61	
261	10.44	
263	18.71	
264	13.06	
266	30.72	
271	29.61	
272	4.39	
276	10.61	
279	3.25	
281	11.85	
282	7.02	
284	25.61	
286	18.35	
287	12.89	
288	20.01	
291	43.89	
294	6.39	
296	18.79	
300	21.99	
301	15.32	
304	43.83	
305	18.48	
307	24.82	
308	41.38	
309	20.43	
313	20.86	
314	20.35	
315	23.88	
316	1.61	
317	25.06	
318	17.95	
319	9.41	
326	23.37	
328	7.61	
330	19.69	
333	16.38	
334	0.61	
339	31.09	
342	12.25	
349	5.61	
350	31.93	
356	38.17	
357	25.77	
359	1.50	
360	14.45	
361	21.52	
362	21.41	
363	26.74	
364	28.46	
367	15.40	
368	9.35	
371	2.78	
373	14.37	
374	20.19	
380	10.68	
381	35.80	
383	29.10	
385	25.82	
389	19.41	
390	28.68	
391	5.28	
392	30.72	
399	22.84	
401	16.18	
404	8.72	
406	30.20	

 CLUSTER NUMBER: 2
 MEMBERS

CASE	DISTANCE	VARIABLE	STATISTICS			ST.DEV.
			MINIMUM	MEAN	MAXIMUM	
1	15.15	CFF1	41.00	83.49	123.00	21.79
3	0.00	CFF2	54.00	127.92	175.00	27.87
4	0.00					
5	53.96					
6	10.73					
7	18.61					
8	4.51					
9	16.47					
11	0.00					
12	6.04					
18	34.44					
21	0.00					
22	22.51					
23	34.62					
25	12.12					

ANEXO —Resultados

26	34.12
27	0.00
28	32.23
30	7.46
31	0.00
32	0.00
33	0.00
34	24.22
40	0.00
41	0.00
42	0.00
43	55.07
44	0.00
45	25.20
46	0.00
48	0.00
51	34.96
58	29.66
60	22.98
62	27.35
64	11.68
65	24.36
66	19.51
67	39.97
68	0.00
70	13.09
71	0.00
74	16.22
75	23.27
77	13.97
78	35.79
80	12.04
82	30.25
84	23.28
85	25.53
87	31.40
88	11.51
89	0.00
93	0.00
95	27.57
97	0.00
98	1.51
100	14.66
101	38.45
102	30.26
105	22.31
107	34.83
108	22.45
111	15.97
112	0.00
113	13.97
114	13.97
115	3.92
116	18.68
117	39.79
118	12.35
120	0.00
121	0.00
122	0.00
123	0.00
129	19.20
131	28.69
134	25.58
135	0.00
137	14.01
138	7.07
140	26.13
142	25.60
144	22.34
145	49.66
146	17.14
147	3.18
150	15.61
151	0.36
152	0.00
161	9.20
163	43.20
164	17.35
166	13.77
168	0.00
169	46.10
170	30.80
171	9.78
172	25.11
173	0.00
174	0.00

ANEXO -Resultados

175	27.15	
176	14.92	
179	18.75	
180	31.62	
181	20.96	
182	22.55	
183	7.92	
185	25.39	
188	32.73	
190	20.86	
194	20.76	
199	9.92	
202	9.95	
203	19.26	
204	22.67	
205	10.45	
207	16.86	
211	10.94	
212	3.08	
213	15.74	
217	13.38	
221	20.53	
222	30.49	
225	22.00	
226	8.64	
227	12.92	
228	12.09	
229	16.52	
231	41.71	
233	25.16	
234	0.00	
235	28.32	
239	27.22	
241	0.00	
243	12.60	
245	29.98	
246	26.80	
247	15.56	
248	31.72	
249	32.65	
250	37.65	
251	24.20	
252	22.60	
253	23.22	
255	17.70	
256	16.92	
257	35.76	
260	33.92	
262	14.09	
265	18.92	
267	30.80	
268	38.51	
269	36.59	
270	0.00	
273	8.08	
274	31.88	
275	12.69	
277	20.07	
278	0.00	
280	23.19	
283	32.65	
285	35.20	
289	11.92	
290	9.76	
292	31.24	
293	30.53	
295	18.81	
297	0.00	
298	1.51	
299	30.52	
302	20.92	
303	21.47	
306	0.00	
310	0.00	
311	25.22	
312	11.92	
320	4.92	
321	26.74	
322	19.62	
323	31.77	
324	32.21	
325	15.97	
327	17.06	
329	19.39	
331	24.29	
332	13.76	

ANEXO —Resultados

335	28.72
336	16.43
337	19.52
338	0.00
340	28.81
341	25.36
343	0.00
344	10.84
345	24.83
346	30.92
347	23.92
348	14.29
351	26.21
352	0.00
353	33.28
354	21.76
355	0.00
358	11.12
365	46.14
366	0.00
369	14.08
370	31.05
372	25.99
375	23.03
376	0.00
377	0.00
378	16.51
379	13.49
382	0.00
384	14.40
386	22.01
387	31.61
388	34.27
393	27.50
394	0.00
395	14.03
396	0.00
397	0.00
398	0.00
400	26.57
402	18.25
403	31.99
405	21.31
407	30.95
408	0.00
409	15.80
410	49.75
411	29.28

SUMMARY STATISTICS FOR 2 CLUSTERS
 VARIABLE BETWEEN SS DF WITHIN SS DF F-RATIO PROB
 AFF 26447.356 1 15062.393 397 697.074 0.000

CLUSTER NUMBER: 1
 MEMBERS

CASE	DISTANCE	VARIABLE	MINIMUM	MEAN	MAXIMUM	ST.DEV.
4	5.87	AFF	87.00	109.13	117.00	5.99
8	2.87					
11	6.13					
12	6.87					
13	16.13					
15	3.87					
17	3.13					
20	3.13					
21	3.87					
22	2.13					
23	4.87					
24	0.87					
25	2.87					
27	1.87					
28	2.13					
35	4.13					
39	1.87					
40	0.13					
41	0.87					
42	5.13					
45	5.87					
46	2.87					
48	5.13					
52	6.13					
57	0.13					
60	2.87					
61	11.13					
62	4.87					
64	22.13					
65	5.87					
67	5.87					

ANEXO —Resultados

68	5.13	
71	3.87	
72	2.87	
75	4.13	
77	0.87	
78	10.13	
80	8.13	
84	4.13	
85	1.13	
86	2.13	
87	7.13	
88	3.13	
90	4.13	
92	6.87	
93	2.13	
94	7.87	
95	6.87	
98	7.13	
99	2.13	
100	0.87	
101	9.13	
103	4.13	
107	7.87	
108	7.87	
109	5.13	
110	5.13	
111	8.13	
112	6.13	
113	5.13	
114	0.87	
115	6.87	
117	5.87	
119	2.13	
126	2.87	
127	5.13	
131	7.87	
132	6.13	
133	7.87	
138	3.87	
140	8.13	
142	1.87	
144	7.87	
145	2.13	
146	4.87	
150	5.87	
158	4.87	
161	3.87	
163	9.13	
164	7.87	
166	1.13	
167	4.13	
169	11.13	
172	4.87	
173	0.13	
174	4.87	
175	4.87	
176	6.87	
178	2.87	
181	1.13	
183	3.13	
184	3.87	
185	7.13	
188	2.87	
191	2.13	
192	6.87	
193	3.87	
196	0.13	
198	7.87	
199	14.13	
201	1.13	
202	4.13	
203	2.87	
205	1.87	
207	1.87	
208	5.13	
210	7.87	
214	3.87	
216	2.13	
217	7.87	
221	6.13	
222	7.87	
225	5.87	
226	2.13	
227	5.87	
228	6.87	
229	0.87	

ANEXO —Resultados

231	3.13	
232	3.13	
234	0.13	
235	0.13	
236	2.87	
240	2.87	
241	0.87	
243	0.87	
244	0.13	
245	3.87	
247	4.87	
248	0.13	
249	4.13	
250	4.87	
251	1.13	
252	4.13	
256	1.87	
257	8.13	
262	15.13	
264	6.87	
265	2.87	
268	7.87	
269	5.13	
270	5.87	
272	7.87	
274	3.87	
275	4.13	
276	3.87	
277	1.13	
278	8.13	
280	3.87	
284	10.13	
285	7.87	
287	0.13	
288	21.13	
289	4.87	
290	6.87	
291	3.87	
292	3.87	
294	4.13	
296	5.87	
297	6.13	
298	5.13	
299	4.13	
300	7.13	
303	7.87	
305	8.13	
306	8.13	
307	4.13	
308	6.87	
310	4.87	
313	7.87	
314	7.87	
316	6.87	
319	0.87	
320	0.87	
325	2.13	
329	2.87	
330	1.87	
332	6.13	
333	6.13	
337	0.13	
339	6.87	
340	5.87	
343	11.13	
344	4.13	
348	7.87	
350	10.13	
351	4.13	
353	3.87	
355	4.87	
357	0.87	
358	1.13	
359	3.87	
360	1.87	
361	1.87	
362	4.13	
363	7.13	
365	0.87	
370	1.87	
371	6.87	
373	7.87	
374	1.87	
375	4.87	
378	1.87	
379	11.13	

ANEXO -Resultados

380	12.13
381	3.13
382	10.13
385	5.87
386	0.87
387	5.13
388	3.13
391	3.87
392	2.87
395	16.13
397	3.87
398	7.87
399	1.87
401	1.13
404	7.87
405	1.13
406	4.13
409	0.13
410	6.87
411	6.87

CLUSTER NUMBER: 2
MEMBERS

CASE	DISTANCE	VARIABLE	STATISTICS			ST.DEV.
			MINIMUM	MEAN	MAXIMUM	
1	6.48	AFF	118.00	125.52	151.00	6.33
2	3.52					
3	3.52					
5	8.48					
6	5.52					
7	1.52					
9	5.52					
10	2.52					
14	4.48					
16	3.52					
18	3.48					
19	7.48					
26	5.52					
29	4.48					
30	7.52					
31	0.00					
32	0.00					
33	20.48					
34	2.52					
36	6.52					
37	2.52					
38	2.48					
43	4.48					
44	5.52					
47	4.52					
49	4.52					
50	2.52					
51	1.48					
53	5.48					
54	2.52					
55	11.48					
56	2.52					
58	3.52					
59	4.48					
63	6.48					
66	3.52					
69	0.48					
70	0.48					
73	6.52					
74	4.52					
76	2.52					
79	5.52					
81	3.52					
82	3.52					
83	5.52					
89	0.00					
91	3.52					
96	3.48					
97	4.52					
102	0.48					
104	2.52					
105	1.48					
106	3.48					
116	3.52					
118	6.52					
120	7.52					
121	0.00					
122	0.00					
123	0.00					
124	0.52					
125	2.48					
128	7.52					

ANEXO —Resultados

129	6.48
130	5.52
134	5.52
135	0.00
136	4.52
137	5.48
139	1.48
141	7.48
143	15.48
147	3.52
148	7.48
149	5.52
151	0.52
152	0.00
153	0.48
154	7.52
155	0.52
156	5.48
157	1.52
159	3.48
160	13.48
162	2.52
165	5.48
168	1.52
170	3.48
171	4.48
177	5.52
179	23.48
180	7.52
182	1.48
186	2.48
187	4.48
189	5.48
190	3.52
194	6.52
195	2.48
197	5.48
200	3.52
204	6.52
206	0.52
209	5.48
211	7.52
212	7.52
213	6.48
215	6.48
218	2.48
219	5.48
220	3.52
223	2.52
224	7.52
230	2.52
233	6.52
237	6.48
238	0.48
239	7.52
242	25.48
246	5.52
253	4.52
254	0.48
255	4.48
258	3.52
259	5.52
260	5.52
261	5.52
263	1.48
266	8.48
267	3.52
271	15.48
273	6.52
279	5.48
281	5.52
282	3.48
283	7.52
286	3.52
293	2.48
295	1.52
301	1.48
302	4.48
304	1.48
309	5.52
311	2.52
312	4.52
315	7.52
317	0.52
318	4.52
321	10.48

ANEXO —Resultados

322	4.48
323	5.52
324	1.48
326	11.48
327	7.48
328	11.48
331	3.52
334	9.48
335	7.52
336	0.52
338	10.48
341	2.52
342	5.48
345	3.52
346	4.52
347	5.52
349	1.48
352	0.00
354	1.48
356	8.48
364	7.52
366	2.48
367	5.52
368	5.52
369	4.52
372	1.52
376	0.00
377	0.00
383	5.52
384	7.52
389	4.48
390	0.52
393	7.52
394	0.00
396	17.48
400	5.52
402	0.48
403	7.52
407	5.52
408	0.52

SUMMARY STATISTICS FOR 2 CLUSTERS

VARIABLE	BETWEEN SS	DF	WITHIN SS	DF	F-RATIO	PROB
COF	88119.993	1	44901.459	363	712.395	0.000

CLUSTER NUMBER: 1

CASE	DISTANCE	VARIABLE COF	STATISTICS			ST.DEV.
			MINIMUM	MEAN	MAXIMUM	
3	1.96		41.00	67.96	83.00	11.14
4	9.04					
5	4.04					
6	22.96					
9	9.04					
14	4.96					
15	16.96					
16	15.96					
17	18.96					
18	5.04					
19	0.04					
20	10.96					
23	15.04					
24	0.04					
25	0.04					
27	9.96					
28	14.04					
33	11.96					
34	9.96					
35	11.96					
36	12.04					
39	20.96					
41	13.96					
50	3.96					
53	10.96					
55	15.04					
56	4.04					
57	12.04					
59	6.04					
60	13.04					
66	7.04					
67	8.96					
69	0.96					
73	0.04					
87	19.96					
89	6.04					
90	1.04					
91	3.04					
93	5.04					

ANEXO —Resultados

97	12.04
101	14.04
102	8.04
107	12.04
108	2.96
118	14.04
119	4.96
125	3.04
127	11.96
128	11.04
133	12.04
134	5.96
135	14.04
137	1.96
139	13.04
144	12.04
145	0.04
146	14.04
147	12.04
151	13.04
153	9.04
154	7.04
156	13.04
157	3.04
160	3.96
167	4.04
168	2.04
169	1.04
172	15.04
175	13.96
176	6.04
178	4.04
179	7.04
182	11.04
183	3.96
184	23.96
186	10.96
188	10.96
190	5.96
191	20.96
195	8.96
196	5.96
197	14.04
200	3.04
201	23.96
208	6.04
209	22.96
212	5.96
214	1.96
215	14.04
216	11.04
218	18.96
223	12.04
224	16.96
228	8.04
230	0.04
231	26.96
235	14.96
237	4.04
239	17.96
241	4.04
243	13.04
246	9.04
247	11.04
248	8.96
255	12.04
258	15.04
263	21.96
264	16.96
265	11.04
266	18.96
267	16.96
268	10.04
270	15.96
272	5.96
273	4.96
275	5.96
276	7.04
280	14.04
285	15.04
291	17.96
292	12.04
293	2.96
294	12.04
297	2.96
298	0.96

ANÉ —Resultados

299	6.96
300	0.04
301	9.96
305	11.04
309	13.04
312	3.96
313	3.04
315	0.96
319	10.04
326	4.04
327	15.96
332	13.96
333	6.04
334	13.04
335	3.96
338	10.04
343	13.04
344	1.04
354	12.04
356	4.96
357	13.04
359	4.04
360	9.04
367	10.04
369	0.04
370	3.04
373	1.04
374	2.96
378	6.04
382	0.04
383	7.96
384	12.04
389	8.96
390	1.96
392	9.96
398	13.04
401	5.04
402	4.04
403	12.96
404	19.96
406	1.04
407	12.96

CLUSTER NUMBER: 2
MEMBERS

CASE	DISTANCE	VARIABLE COF	STATISTICS			ST.DEV.
			MINIMUM	MEAN	MAXIMUM	
1	0.15		84.00	99.15	132.00	11.05
2	0.00					
7	12.85					
8	4.85					
10	0.00					
11	1.15					
12	11.15					
13	9.15					
21	0.00					
22	0.00					
26	22.85					
29	1.85					
30	0.00					
31	6.15					
32	0.00					
37	12.15					
38	7.15					
40	0.00					
42	0.00					
43	4.15					
44	0.85					
45	3.85					
46	13.15					
47	9.15					
48	10.85					
49	15.15					
51	12.15					
52	12.15					
54	10.15					
58	13.85					
61	0.00					
62	15.85					
63	9.15					
64	2.85					
65	1.15					
68	0.00					
70	0.15					
71	2.15					
72	3.15					
74	13.15					

ANEXO —Resultados

75	7.15	
76	14.15	
77	15.85	
78	17.85	
79	21.85	
80	13.85	
81	4.85	
82	4.15	
83	0.85	
84	12.15	
85	3.15	
86	4.85	
88	5.85	
92	3.85	
94	10.15	
95	2.85	
96	12.15	
98	1.85	
99	0.00	
100	12.15	
103	14.85	
104	9.15	
105	8.15	
106	14.85	
109	0.00	
110	10.15	
111	5.85	
112	9.85	
113	32.85	
114	16.85	
115	1.15	
116	5.15	
117	14.15	
120	1.15	
121	0.00	
122	0.00	
123	0.00	
124	11.85	
126	4.85	
129	10.85	
130	8.15	
131	8.15	
132	8.85	
136	9.15	
138	5.15	
140	11.15	
141	2.15	
142	15.15	
143	9.85	
148	0.85	
149	0.00	
150	1.85	
152	0.00	
155	9.15	
158	0.00	
159	7.15	
161	19.85	
162	10.85	
163	0.00	
164	3.15	
165	3.15	
166	7.15	
170	0.15	
171	7.15	
173	4.15	
174	0.00	
177	4.15	
180	0.00	
181	4.15	
185	15.85	
187	5.15	
189	12.85	
192	14.15	
193	11.85	
194	0.00	
198	13.15	
199	8.85	
202	3.15	
203	4.85	
204	7.85	
205	4.85	
206	3.85	
207	0.00	
210	5.15	
211	18.85	
213	8.85	

ANEXO —Resultados

217	6.85
219	12.85
220	10.15
221	22.85
222	7.15
225	0.15
226	1.85
227	0.00
229	5.15
232	2.85
233	0.00
234	4.15
236	12.15
238	10.15
240	3.85
242	0.85
244	7.85
245	24.85
249	7.15
250	15.85
251	3.15
252	4.85
253	22.85
254	13.15
256	11.15
257	5.85
259	11.15
260	16.85
261	6.15
262	14.15
269	0.00
271	0.00
274	2.15
277	11.15
278	3.15
279	7.15
281	9.15
282	10.15
283	26.85
284	4.15
286	14.15
287	1.15
288	7.85
289	0.00
290	1.85
295	12.15
296	13.85
302	31.85
303	0.00
304	0.00
306	14.15
307	0.00
308	14.15
310	0.00
311	9.15
314	14.15
316	0.00
317	0.00
318	27.85
320	0.00
321	3.15
322	13.15
323	11.15
324	5.15
325	12.15
328	0.00
329	7.15
330	8.15
331	15.85
336	1.85
337	3.85
339	0.85
340	1.85
341	27.85
342	1.15
345	3.85
346	10.15
347	3.85
348	0.00
349	1.85
350	11.15
351	2.15
352	4.85
353	7.85
355	0.00
358	4.85

ANEXO -Resultados

361	6.15
362	4.15
363	1.85
364	8.15
365	5.15
366	9.15
368	10.15
371	10.15
372	1.85
375	13.15
376	0.00
377	0.00
379	4.85
380	0.00
381	14.15
385	5.85
386	5.85
387	5.15
388	12.85
391	0.00
393	11.15
394	0.00
395	0.00
396	12.15
397	15.15
399	9.15
400	0.00
405	29.85
408	0.00
409	1.85
410	4.15
411	24.85

SYSTAT PROCESSING FINISHED

6.- ANOVA

6.1.- Comunicación

6.1.1.-Conflicto

46 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 365
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
17.236	9.342	8.003	4.732	6.773
MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
9.548	7.011	9.967	4.362	8.019
MF (17)	MF (20)			
8.005	4.260			

ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$

CONSTANT		MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
CLUCO	1	17.116	9.315	7.955	4.700	6.739
		-1.016	-0.234	-0.408	-0.271	-0.286
CONSTANT		MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
CLUCO	1	9.511	6.957	9.931	4.353	8.006
		-0.312	-0.454	-0.304	-0.073	-0.112
CONSTANT		MF (17)	MF (20)			
CLUCO	1	7.997	4.256			
		-0.072	-0.033			

SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS

MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
0.040	0.009	0.021	0.034	0.015
MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
0.010	0.031	0.013	0.002	0.002
MF (17)	MF (20)			
0.001	0.001			

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
MF (3)	371.901	1	371.901	14.987	0.000
ERROR	9007.836	363	24.815		
MF (4)	19.732	1	19.732	3.353	0.068

ANEXO -Resultados

ERROR	2136.460	363	5.886		
MF (5)	59.940	1	59.940	7.746	0.006
ERROR	2809.057	363	7.738		
MF (7)	26.436	1	26.436	12.808	0.000
ERROR	749.252	363	2.064		
MF (9)	29.348	1	29.348	5.617	0.018
ERROR	1896.778	363	5.225		
MF (10)	35.124	1	35.124	3.635	0.057
ERROR	3507.287	363	9.662		
MF (11)	74.296	1	74.296	11.758	0.001
ERROR	2293.660	363	6.319		
MF (14)	33.260	1	33.260	4.833	0.029
ERROR	2498.346	363	6.882		
MF (15)	1.944	1	1.944	0.622	0.431
ERROR	1134.319	363	3.125		
MF (16)	4.484	1	4.484	0.684	0.409
ERROR	2380.381	363	6.558		
MF (17)	1.844	1	1.844	0.297	0.586
ERROR	2254.145	363	6.210		
MF (20)	0.387	1	0.387	0.274	0.601
ERROR	513.887	363	1.416		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =		0.929			
F-STATISTIC =	2.252		DF = 12, 352	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.071				
F-STATISTIC =	2.252		DF = 12, 352	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.077				
F-STATISTIC =	2.252		DF = 12, 352	PROB =	0.00

6.1.2.-Satisfacción

18 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 393
DEPENDENT VARIABLE MEANS

CF (1)	9.537	CF (2)	11.545	CF (3)	15.280	CF (4)	7.356	CF (5)	6.214
DF (1)	9.216	DF (3)	7.855	DF (6)	6.219	DF (7)	9.226	DF (8)	3.735
MF (1)	12.962	MF (2)	10.931						
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$									
CONSTANT	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)				
CLUCO	1	9.649	11.672	15.494	7.424	6.271			
		0.898	1.020	1.716	0.541	0.456			
		DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)			
CONSTANT	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)				
CLUCO	1	9.271	7.869	6.251	9.274	3.714			
		0.438	0.113	0.255	0.383	-0.173			
		MF (1)	MF (2)						
CONSTANT	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)				
CLUCO	1	13.061	11.022						
		0.794	0.728						
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS									
CF (1)	0.081	CF (2)	0.081	CF (3)	0.136	CF (4)	0.049	CF (5)	0.095
DF (1)	0.069	DF (3)	0.001	DF (6)	0.029	DF (7)	0.063	DF (8)	0.024
MF (1)	0.071	MF (2)	0.086						

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
CF (1)	311.775	1	311.775	34.692	0.000
ERROR	3513.940	391	8.987		
CF (2)	402.630	1	402.630	34.533	0.000
ERROR	4558.841	391	11.659		
CF (3)	1138.610	1	1138.610	61.401	0.000
ERROR	7250.601	391	18.544		
CF (4)	113.395	1	113.395	20.220	0.000
ERROR	2192.732	391	5.608		
CF (5)	80.495	1	80.495	41.112	0.000
ERROR	765.551	391	1.958		
DF (1)	74.345	1	74.345	29.003	0.000
ERROR	1002.271	391	2.563		
DF (3)	4.980	1	4.980	0.450	0.503
ERROR	4329.753	391	11.074		
DF (6)	25.191	1	25.191	11.867	0.001
ERROR	829.990	391	2.123		
DF (7)	56.689	1	56.689	26.446	0.000
ERROR	838.155	391	2.144		
DF (8)	11.591	1	11.591	9.425	0.002
ERROR	480.887	391	1.230		

ANEXO —Resultados

MF (1)	243.812	1	243.812	29.729	0.000
ERROR	3206.615	391	8.201		
MF (2)	205.013	1	205.013	36.601	0.000
ERROR	2190.132	391	5.601		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.836				
F-STATISTIC =	6.197		DF = 12, 380	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.164				
F-STATISTIC =	6.197		DF = 12, 380	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.196				
F-STATISTIC =	6.197		DF = 12, 380	PROB =	0.00

6.1.3.-Valores

6 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 405
DEPENDENT VARIABLE MEANS

	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
	447.002	518.454	349.358	373.462	180.620
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
CONSTANT	448.411	518.687	349.814	374.506	180.664
CLUCO 1	10.765	1.779	3.482	7.982	0.336
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
	0.016	0.001	0.006	0.013	0.000

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
VF (1)	46129.108	1	46129.108	6.384	0.012
ERROR	2911875.889	403	7225.498		
VF (2)	1259.535	1	1259.535	0.296	0.587
ERROR	1715952.870	403	4257.948		
VF (3)	4825.673	1	4825.673	2.403	0.122
ERROR	809409.414	403	2008.460		
VF (4)	25363.562	1	25363.562	5.448	0.020
ERROR	1876113.095	403	4655.367		
VF (5)	45.005	1	45.005	0.114	0.736
ERROR	159364.437	403	395.445		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.979				
F-STATISTIC =	1.711		DF = 5, 399	PROB =	0.13
PILLAI TRACE =	0.021				
F-STATISTIC =	1.711		DF = 5, 399	PROB =	0.13
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.021				
F-STATISTIC =	1.711		DF = 5, 399	PROB =	0.13

6.1.4.-Autoeficacia

12 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 399
DEPENDENT VARIABLE MEANS

	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
	38.837	9.351	36.060	17.529	6.762
	AF (6)				
	7.820				
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
CONSTANT	38.921	9.349	36.150	17.564	6.764
CLUCO 1	0.710	-0.019	0.765	0.300	0.020
	AF (6)				
CONSTANT	7.831				
CLUCO 1	0.100				
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
	0.026	0.000	0.032	0.012	0.000
	AF (6)				
	0.006				

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
AF (1)	198.323	1	198.323	10.503	0.001
ERROR	7496.088	397	18.882		

ANEXO -Resultados

AF (2)	0.143	1	0.143	0.016	0.899
ERROR	3548.734	397	8.939		
AF (3)	230.001	1	230.001	12.921	0.000
ERROR	7066.556	397	17.800		
AF (4)	35.301	1	35.301	4.917	0.027
ERROR	2850.117	397	7.179		
AF (5)	0.155	1	0.155	0.073	0.788
ERROR	848.226	397	2.137		
AF (6)	3.969	1	3.969	2.406	0.122
ERROR	655.038	397	1.650		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.952				
F-STATISTIC =	3.273	DF = 6, 392	PROB =	0.00	
PILLAI TRACE =	0.048				
F-STATISTIC =	3.273	DF = 6, 392	PROB =	0.00	
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.050				
F-STATISTIC =	3.273	DF = 6, 392	PROB =	0.00	

6.1.5.-Afrontamiento

37 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 374
DEPENDENT VARIABLE MEANS

MF (6)	1.783	MF (8)	1.799	MF (12)	13.439	MF (13)	8.235	MF (18)	11.829		
MF (19)	1.529										
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$											
CONSTANT	1	MF (6)	1.785	MF (8)	1.799	MF (12)	13.461	MF (13)	8.245	MF (18)	11.838
CLUCO	1	MF (19)	0.018	MF (8)	-0.007	MF (12)	0.218	MF (13)	0.100	MF (18)	0.085
CONSTANT	1	MF (19)	1.534								
CLUCO	1	MF (19)	0.049								
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS											
MF (6)	0.001	MF (8)	0.000	MF (12)	0.011	MF (13)	0.003	MF (18)	0.002		
MF (19)	0.004										

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
MF (6)	0.124	1	0.124	0.186	0.666
ERROR	247.333	372	0.665		
MF (8)	0.019	1	0.019	0.029	0.865
ERROR	237.941	372	0.640		
MF (12)	17.579	1	17.579	4.011	0.046
ERROR	1630.507	372	4.383		
MF (13)	3.687	1	3.687	1.218	0.270
ERROR	1125.607	372	3.026		
MF (18)	2.680	1	2.680	0.690	0.407
ERROR	1444.368	372	3.883		
MF (19)	0.887	1	0.887	1.569	0.211
ERROR	210.290	372	0.565		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.983				
F-STATISTIC =	1.079	DF = 6, 367	PROB =	0.37	
PILLAI TRACE =	0.017				
F-STATISTIC =	1.079	DF = 6, 367	PROB =	0.37	
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.018				
F-STATISTIC =	1.079	DF = 6, 367	PROB =	0.37	

6.2.- Autoeficacia

6.2.1.-Conflicto

46 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 365
DEPENDENT VARIABLE MEANS

MF (3)	17.236	MF (4)	9.342	MF (5)	8.003	MF (7)	4.732	MF (9)	6.773
MF (10)	9.548	MF (11)	7.011	MF (14)	9.967	MF (15)	4.362	MF (16)	8.019
MF (17)		MF (20)							

ANEXO —Resultados

		8.005	4.260			
ESTIMATES OF EFFECTS		$B = (X'X)^{-1} X'Y$				
CONSTANT		MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
CLUAF	1	17.208	9.342	7.998	4.723	6.764
		0.328	0.007	0.052	0.106	0.105
		MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
CONSTANT		9.535	6.997	9.949	4.362	8.047
CLUAF	1	0.157	0.170	0.213	-0.009	-0.325
		MF (17)	MF (20)			
CONSTANT		8.023	4.262			
CLUAF	1	-0.205	-0.020			
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
		MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
		0.004	0.000	0.000	0.005	0.002
		MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
		0.003	0.004	0.006	0.000	0.016
		MF (17)	MF (20)			
		0.007	0.000			

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS		CLUAF				
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
MF (3)	38.880	1	38.880	1.511	0.220	
ERROR	9340.857	363	25.732			
MF (4)	0.016	1	0.016	0.003	0.959	
ERROR	2156.176	363	5.940			
MF (5)	0.987	1	0.987	0.125	0.724	
ERROR	2868.010	363	7.901			
MF (7)	4.053	1	4.053	1.907	0.168	
ERROR	771.635	363	2.126			
MF (9)	3.995	1	3.995	0.755	0.386	
ERROR	1922.131	363	5.295			
MF (10)	8.970	1	8.970	0.922	0.338	
ERROR	3533.441	363	9.734			
MF (11)	10.492	1	10.492	1.616	0.205	
ERROR	2357.464	363	6.494			
MF (14)	16.370	1	16.370	2.363	0.125	
ERROR	2515.235	363	6.929			
MF (15)	0.028	1	0.028	0.009	0.924	
ERROR	1136.235	363	3.130			
MF (16)	38.161	1	38.161	5.903	0.016	
ERROR	2346.704	363	6.465			
MF (17)	15.181	1	15.181	2.459	0.118	
ERROR	2240.808	363	6.173			
MF (20)	0.138	1	0.138	0.097	0.755	
ERROR	514.136	363	1.416			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
	WILKS' LAMBDA =	0.935				
	F-STATISTIC =	2.043	DF = 12, 352	PROB =	0.02	
	PILLAI TRACE =	0.065				
	F-STATISTIC =	2.043	DF = 12, 352	PROB =	0.02	
	HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.070				
	F-STATISTIC =	2.043	DF = 12, 352	PROB =	0.02	

6.2.2.-Comunicación Vertical

87 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 324
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

		CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (8)	CF1 (9)
		18.130	18.682	10.824	5.086	4.660
		CF2 (7)	CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF2 (11)
		5.370	22.809	5.284	12.694	4.225
		CF2 (12)				
		5.673				
ESTIMATES OF EFFECTS		$B = (X'X)^{-1} X'Y$				
CONSTANT		CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (8)	CF1 (9)
CLUAF	1	18.215	18.805	10.903	5.110	4.692
		-0.921	-1.325	-0.852	-0.257	-0.342
		CF2 (7)	CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF2 (11)
CONSTANT		5.394	22.898	5.330	12.798	4.226
CLUAF	1	-0.253	-0.966	-0.500	-1.120	-0.012
		CF2 (12)				
CONSTANT		5.681				
CLUAF	1	-0.088				
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
		CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (8)	CF1 (9)
		0.022	0.021	0.028	0.007	0.012
		CF2 (7)	CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF2 (11)
		0.006	0.019	0.027	0.030	0.000

ANEXO —Resultados

CF2 (12)
0.001

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
CF1 (5)	272.553	1	272.553	7.099	0.008
ERROR	12362.002	322	38.391		
CF1 (6)	563.531	1	563.531	7.054	0.008
ERROR	25724.725	322	79.890		
CF1 (7)	233.246	1	233.246	9.414	0.002
ERROR	7977.726	322	24.776		
CF1 (8)	21.236	1	21.236	2.201	0.139
ERROR	3106.344	322	9.647		
CF1 (9)	37.542	1	37.542	3.946	0.048
ERROR	3063.112	322	9.513		
CF2 (7)	20.481	1	20.481	2.098	0.148
ERROR	3143.074	322	9.761		
CF2 (8)	299.670	1	299.670	6.121	0.014
ERROR	15764.465	322	48.958		
CF2 (9)	80.213	1	80.213	8.976	0.003
ERROR	2877.664	322	8.937		
CF2 (10)	403.086	1	403.086	10.028	0.002
ERROR	12943.664	322	40.198		
CF2 (11)	0.044	1	0.044	0.005	0.941
ERROR	2606.508	322	8.095		
CF2 (12)	2.473	1	2.473	0.182	0.670
ERROR	4374.848	322	13.586		

MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.926				
F-STATISTIC =	2.268	DF = 11, 312	PROB =	0.01	
PILLAI TRACE =	0.074				
F-STATISTIC =	2.268	DF = 11, 312	PROB =	0.01	
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.080				
F-STATISTIC =	2.268	DF = 11, 312	PROB =	0.01	

6.2.3.-Comunicación Horizontal

56 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

NUMBER OF CASES PROCESSED: 355

DEPENDENT VARIABLE MEANS

	CF1 (1)	CF1 (2)	CF1 (3)	CF1 (4)	CF2 (1)
	24.938	18.837	11.789	10.608	29.851
	CF2 (2)	CF2 (3)	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)
	11.575	8.251	7.287	6.501	6.800

ESTIMATES OF EFFECTS					
	B = (X'X) ⁻¹	X'Y			
CONSTANT	24.960	18.834	11.800	10.618	29.888
CLUAF 1	-0.290	0.035	-0.145	-0.132	-0.496
CONSTANT	11.574	8.250	7.296	6.510	6.783
CLUAF 1	0.013	0.006	-0.113	-0.112	0.228

SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
CF1 (1)	0.003	0.000	0.002	0.001	0.007
CF2 (2)	0.000	0.000	0.001	0.001	0.005

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
CF1 (1)	29.667	1	29.667	0.918	0.339
ERROR	11412.970	353	32.331		
CF1 (2)	0.436	1	0.436	0.014	0.906
ERROR	10968.088	353	31.071		
CF1 (3)	7.455	1	7.455	0.592	0.442
ERROR	4447.700	353	12.600		
CF1 (4)	6.107	1	6.107	0.449	0.503
ERROR	4798.467	353	13.593		
CF2 (1)	86.739	1	86.739	2.349	0.126
ERROR	13032.349	353	36.919		
CF2 (2)	0.057	1	0.057	0.005	0.942
ERROR	3802.715	353	10.773		
CF2 (3)	0.014	1	0.014	0.002	0.960
ERROR	2002.673	353	5.673		
CF2 (4)	4.479	1	4.479	0.508	0.476
ERROR	3112.214	353	8.816		
CF2 (5)	4.429	1	4.429	0.470	0.494
ERROR	3328.320	353	9.429		
CF2 (6)	18.315	1	18.315	1.890	0.170

ANEXO -Resultados

ERROR	3420.485	353	9.690		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.977				
F-STATISTIC =	0.824		DF = 10, 344	PROB =	0.60
PILLAI TRACE =	0.023				
F-STATISTIC =	0.824		DF = 10, 344	PROB =	0.60
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.024				
F-STATISTIC =	0.824		DF = 10, 344	PROB =	0.60

6.2.4.-Satisfacción

18 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 393
DEPENDENT VARIABLE MEANS

	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
	9.537	11.545	15.280	7.356	6.214
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	9.216	7.855	6.219	9.226	3.735
	MF (1)	MF (2)			
	12.962	10.931			
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
CONSTANT	9.600	11.581	15.348	7.391	6.231
CLUAF 1	-0.605	-0.346	-0.652	-0.331	-0.161
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
CONSTANT	9.231	7.895	6.232	9.239	3.725
CLUAF 1	-0.139	-0.383	-0.126	-0.119	0.095
	MF (1)	MF (2)			
CONSTANT	12.995	10.965			
CLUAF 1	-0.323	-0.325			
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
	0.037	0.009	0.020	0.018	0.012
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	0.007	0.013	0.007	0.006	0.007
	MF (1)	MF (2)			
	0.012	0.017			

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
CF (1)	142.083	1	142.083	15.081	0.000
ERROR	3683.632	391	9.421		
CF (2)	46.417	1	46.417	3.693	0.055
ERROR	4915.054	391	12.570		
CF (3)	165.285	1	165.285	7.858	0.005
ERROR	8223.926	391	21.033		
CF (4)	42.548	1	42.548	7.350	0.007
ERROR	2263.579	391	5.789		
CF (5)	10.134	1	10.134	4.740	0.030
ERROR	835.912	391	2.138		
DF (1)	7.465	1	7.465	2.730	0.099
ERROR	1069.151	391	2.734		
DF (3)	57.154	1	57.154	5.224	0.023
ERROR	4277.579	391	10.940		
DF (6)	6.170	1	6.170	2.841	0.093
ERROR	849.011	391	2.171		
DF (7)	5.511	1	5.511	2.423	0.120
ERROR	889.334	391	2.275		
DF (8)	3.493	1	3.493	2.793	0.095
ERROR	488.985	391	1.251		
MF (1)	40.476	1	40.476	4.641	0.032
ERROR	3409.951	391	8.721		
MF (2)	40.960	1	40.960	6.803	0.009
ERROR	2354.185	391	6.021		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.949				
F-STATISTIC =	1.702		DF = 12, 380	PROB =	0.06
PILLAI TRACE =	0.051				
F-STATISTIC =	1.702		DF = 12, 380	PROB =	0.06
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.054				
F-STATISTIC =	1.702		DF = 12, 380	PROB =	0.06

6.2.5.-Valores

6 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 405

ANEXC —Resultados

DEPENDENT VARIABLE MEANS					
	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
	447.002	518.454	349.358	373.462	180.620
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
CONSTANT	447.571	518.448	349.851	374.721	180.654
CLUAF 1	-5.616	0.058	-4.874	-12.443	-0.335
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
	0.004	0.000	0.012	0.033	0.000

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
VF (1)	12641.798	1	12641.798	1.730	0.189
ERROR	2945363.200	403	7308.594		
VF (2)	1.363	1	1.363	0.000	0.986
ERROR	1717211.042	403	4261.070		
VF (3)	9521.935	1	9521.935	4.769	0.030
ERROR	804713.152	403	1996.807		
VF (4)	62066.840	1	62066.840	13.598	0.000
ERROR	1839409.817	403	4564.292		
VF (5)	45.069	1	45.069	0.114	0.736
ERROR	159364.373	403	395.445		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.959				
F-STATISTIC =	3.382	DF = 5, 399		PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.041				
F-STATISTIC =	3.382	DF = 5, 399		PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.042				
F-STATISTIC =	3.382	DF = 5, 399		PROB =	0.00

6.2.6.-Afrontamiento

37 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
NUMBER OF CASES PROCESSED: 374

DEPENDENT VARIABLE MEANS					
	MF (6)	MF (8)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
	1.783	1.799	13.439	8.235	11.829
	MF (19)				
	1.529				
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
	MF (6)	MF (8)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
CONSTANT	1.782	1.798	13.445	8.250	11.835
CLUAF 1	0.017	0.016	-0.067	-0.156	-0.071
	MF (19)				
CONSTANT	1.532				
CLUAF 1	-0.027				
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	MF (6)	MF (8)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
	0.000	0.000	0.001	0.008	0.001
	MF (19)				
	0.001				

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
MF (6)	0.109	1	0.109	0.164	0.686
ERROR	247.348	372	0.665		
MF (8)	0.091	1	0.091	0.143	0.706
ERROR	237.869	372	0.639		
MF (12)	1.673	1	1.673	0.378	0.539
ERROR	1646.413	372	4.426		
MF (13)	9.070	1	9.070	3.012	0.083
ERROR	1120.225	372	3.011		
MF (18)	1.848	1	1.848	0.476	0.491
ERROR	1445.200	372	3.885		
MF (19)	0.270	1	0.270	0.476	0.491
ERROR	210.907	372	0.567		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.990				
F-STATISTIC =	0.623	DF = 6, 367		PROB =	0.71
PILLAI TRACE =	0.010				
F-STATISTIC =	0.623	DF = 6, 367		PROB =	0.71
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.010				
F-STATISTIC =	0.623	DF = 6, 367		PROB =	0.71

SYSTAT PROCESSING FINISHED

ANEXO —Resultados

7.- MEDIAS

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:
CLUCO = 1.000

TOTAL OBSERVATIONS: 176

N OF CASES	MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
MEAN	174	174	174	174	174
N OF CASES	MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
MEAN	173	173	170	170	165
N OF CASES	MF (17)	MF (20)	CF (1)	CF (2)	CF (3)
MEAN	165	171	174	174	174
N OF CASES	CF (4)	CF (5)	DF (1)	DF (3)	DF (6)
MEAN	7.939	4.216	10.552	12.678	17.195
N OF CASES	DF (7)	DF (8)	MF (1)	MF (2)	VF (1)
MEAN	174	174	176	176	176
N OF CASES	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)	AF (1)
MEAN	176	176	176	176	176
N OF CASES	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	AF (6)
MEAN	520.466	353.295	382.489	181.000	39.631
N OF CASES	MF (6)	MF (8)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	176	176	176	176	176
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	174	174	174	174	171
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	1.787	1.787	13.672	8.310	11.947

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:
CLUCO = 2.000

TOTAL OBSERVATIONS: 235

N OF CASES	MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
MEAN	223	223	223	218	218
N OF CASES	MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
MEAN	18.112	9.484	8.274	4.963	6.963
N OF CASES	MF (17)	MF (20)	CF (1)	CF (2)	CF (3)
MEAN	217	217	213	213	217
N OF CASES	CF (4)	CF (5)	DF (1)	DF (3)	DF (6)
MEAN	9.802	7.429	10.136	4.371	8.120
N OF CASES	DF (7)	DF (8)	MF (1)	MF (2)	VF (1)
MEAN	217	213	223	223	223
N OF CASES	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)	AF (1)
MEAN	8.083	4.324	8.771	10.632	13.789
N OF CASES	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	AF (6)
MEAN	223	223	230	230	230
N OF CASES	MF (6)	MF (8)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	6.883	5.825	8.870	7.770	5.991
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	230	230	230	230	229
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	8.917	3.870	12.313	10.304	437.646
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	229	229	229	229	223
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	516.908	346.332	366.524	180.328	38.211
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	223	223	223	223	223
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	9.368	35.386	17.265	6.744	7.731
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	223	218	223	223	213
N OF CASES	MF (19)	MF (17)	MF (12)	MF (13)	MF (18)
MEAN	1.744	1.807	13.291	8.188	11.793

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:
CLUAF = 1.000

TOTAL OBSERVATIONS: 223

N OF CASES	MF (3)	MF (4)	MF (5)	MF (7)	MF (9)
MEAN	218	218	218	215	215
N OF CASES	MF (10)	MF (11)	MF (14)	MF (15)	MF (16)
MEAN	17.459	9.257	8.023	4.795	6.777
N OF CASES	MF (17)	MF (20)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)
MEAN	214	214	209	209	211
N OF CASES	CF1 (8)	CF1 (9)	CF2 (7)	CF2 (8)	CF2 (9)
MEAN	9.673	7.150	10.024	4.278	7.782
N OF CASES	CF2 (10)	CF2 (11)	CF2 (12)	CF1 (1)	CF1 (2)
MEAN	211	208	185	185	185
N OF CASES	CF2 (10)	CF2 (11)	CF2 (12)	CF1 (1)	CF1 (2)
MEAN	7.858	4.284	17.314	17.514	10.049
N OF CASES	CF1 (3)	CF1 (4)	CF2 (1)	CF2 (2)	CF2 (3)
MEAN	185	185	178	178	178
N OF CASES	CF1 (3)	CF1 (4)	CF2 (1)	CF2 (2)	CF2 (3)
MEAN	4.838	4.384	5.169	21.978	4.860
N OF CASES	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF (1)	CF (2)
MEAN	178	178	178	199	199
N OF CASES	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF (1)	CF (2)
MEAN	11.685	4.225	5.579	24.714	18.940
N OF CASES	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF (1)	CF (2)
MEAN	199	199	191	191	191
N OF CASES	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF (1)	CF (2)
MEAN	11.658	10.477	29.393	11.586	8.257
N OF CASES	CF2 (4)	CF2 (5)	CF2 (6)	CF (1)	CF (2)
MEAN	191	191	191	219	219

ANEXO -Resultados

MEAN	7.183	6.398	7.010	9.014	11.237
N OF CASES	CF(3)	CF(4)	CF(5)	DF(1)	DF(3)
MEAN	219	219	219	222	222
MEAN	14.699	7.087	6.068	9.108	7.527
N OF CASES	DF(6)	DF(7)	DF(8)	MF(1)	MF(2)
MEAN	222	222	222	222	222
MEAN	6.113	9.117	3.829	12.685	10.667
N OF CASES	VF(1)	VF(2)	VF(3)	VF(4)	VF(5)
MEAN	223	223	223	223	223
MEAN	441.955	518.507	344.978	362.278	180.318
N OF CASES	MF(6)	MF(8)	MF(12)	MF(13)	MF(18)
MEAN	218	215	219	219	208
MEAN	1.780	1.819	13.425	8.110	11.793
N OF CASES	MF(19)				
MEAN	208				
MEAN	1.510				
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
	CLUAF	=	2.000		
TOTAL OBSERVATIONS:	188				
N OF CASES	MF(3)	MF(4)	MF(5)	MF(7)	MF(9)
MEAN	179	179	179	177	177
MEAN	16.799	9.268	7.838	4.593	6.588
N OF CASES	MF(10)	MF(11)	MF(14)	MF(15)	MF(16)
MEAN	176	176	174	174	171
MEAN	9.369	6.909	9.615	4.356	8.363
N OF CASES	MF(17)	MF(20)	CF1(5)	CF1(6)	CF1(7)
MEAN	171	176	157	157	157
MEAN	8.222	4.267	19.038	19.936	11.732
N OF CASES	CF1(8)	CF1(9)	CF2(7)	CF2(8)	CF2(9)
MEAN	157	157	148	148	148
MEAN	5.376	5.025	5.649	23.878	5.804
N OF CASES	CF2(10)	CF2(11)	CF2(12)	CF1(1)	CF1(2)
MEAN	148	148	148	172	172
MEAN	13.926	4.250	5.750	25.273	18.872
N OF CASES	CF1(3)	CF1(4)	CF2(1)	CF2(2)	CF2(3)
MEAN	172	172	164	164	164
MEAN	11.936	10.733	30.384	11.561	8.244
N OF CASES	CF2(4)	CF2(5)	CF2(6)	CF(1)	CF(2)
MEAN	164	164	164	178	178
MEAN	7.409	6.622	6.555	10.213	11.888
N OF CASES	CF(3)	CF(4)	CF(5)	DF(1)	DF(3)
MEAN	178	178	178	184	184
MEAN	16.000	7.697	6.410	9.386	8.277
N OF CASES	DF(6)	DF(7)	DF(8)	MF(1)	MF(2)
MEAN	184	184	184	182	182
MEAN	6.332	9.359	3.625	13.363	11.264
N OF CASES	VF(1)	VF(2)	VF(3)	VF(4)	VF(5)
MEAN	182	182	182	182	182
MEAN	453.187	518.390	354.725	387.165	180.989
N OF CASES	MF(6)	MF(8)	MF(12)	MF(13)	MF(18)
MEAN	179	177	178	178	176
MEAN	1.743	1.774	13.500	8.404	11.943
N OF CASES	MF(19)				
MEAN	176				
MEAN	1.551				
SYSTAT PROCESSING FINISHED					

8.- ANALISIS DISCRIMINANTE

8.1.- Comunicación

49 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 362
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

MF(3)	MF(5)	MF(7)	MF(9)	MF(11)
17.243	7.970	4.727	6.773	7.008
MF(14)	CF(1)	CF(2)	CF(3)	CF(4)
9.967	9.539	11.599	15.171	7.298
CF(5)	DF(1)	DF(6)	DF(7)	DF(8)
6.182	9.191	6.193	9.221	3.760
MF(1)	MF(2)	VF(1)	VF(4)	AF(1)
12.920	10.917	445.939	372.972	38.856
AF(3)	AF(4)	MF(12)		
36.030	17.613	13.464		

ESTIMATES OF EFFECTS		$B = (X'X)^{-1} X'Y$				
		MF(3)	MF(5)	MF(7)	MF(9)	MF(11)
CONSTANT		17.129	7.924	4.696	6.740	6.957
CLUCO	1	-1.036	-0.414	-0.274	-0.305	-0.461

ANEXO —Resultados

CONSTANT		MF (14)	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)
CLUCO	1	9.932	9.645	11.715	15.369	7.360
		-0.317	0.958	1.043	1.787	0.559
		CF (5)	DF (1)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
CONSTANT		6.235	9.236	6.219	9.262	3.742
CLUCO	1	0.479	0.410	0.234	0.371	-0.164
		MF (1)	MF (2)	VF (1)	VF (4)	AF (1)
CONSTANT		13.011	10.998	447.258	373.970	38.942
CLUCO	1	0.822	0.735	11.935	9.030	0.773
		AF (3)	AF (4)	MF (12)		
CONSTANT		36.119	17.648	13.485		
CLUCO	1	0.806	0.315	0.186		
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
		MF (3)	MF (5)	MF (7)	MF (9)	MF (11)
		0.040	0.022	0.034	0.017	0.032
		MF (14)	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)
		0.014	0.096	0.085	0.152	0.053
		CF (5)	DF (1)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
		0.101	0.060	0.026	0.062	0.022
		MF (1)	MF (2)	VF (1)	VF (4)	AF (1)
		0.076	0.088	0.019	0.017	0.030
		AF (3)	AF (4)	MF (12)		
		0.036	0.014	0.008		

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO						
NULL HYPOTHESIS CONTRAST AB						
		MF (3)	MF (5)	MF (7)	MF (9)	MF (11)
		-1.036	-0.414	-0.274	-0.305	-0.461
		MF (14)	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)
		-0.317	0.958	1.043	1.787	0.559
		CF (5)	DF (1)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
		0.479	0.410	0.234	0.371	-0.164
		MF (1)	MF (2)	VF (1)	VF (4)	AF (1)
		0.822	0.735	11.935	9.030	0.773
		AF (3)	AF (4)	MF (12)		
		0.806	0.315	0.186		
		-1				
INVERSE CONTRAST A(X'X) A'						
		0.003				

HYPOTHESIS SUM OF PRODUCT MATRIX H = B'A' (A(X'X) A') AB						
		MF (3)	MF (5)	MF (7)	MF (9)	MF (11)
MF (3)		383.423				
MF (5)		153.478	61.435			
MF (7)		101.417	40.595	26.825		
MF (9)		112.933	45.205	29.871	33.263	
MF (11)		170.515	68.254	45.102	50.223	75.831
MF (14)		117.350	46.973	31.039	34.564	52.188
CF (1)		-354.709	-141.984	-93.822	-104.476	-157.746
CF (2)		-386.221	-154.598	-102.157	-113.757	-171.759
CF (3)		-661.534	-264.801	-174.978	-194.847	-294.196
CF (4)		-207.032	-82.872	-54.761	-60.979	-92.071
CF (5)		-177.375	-71.000	-46.916	-52.244	-78.882
DF (1)		-151.830	-60.775	-40.160	-44.720	-67.522
DF (6)		-86.708	-34.708	-22.935	-25.539	-38.561
DF (7)		-137.556	-55.062	-36.384	-40.516	-61.174
DF (8)		60.694	24.295	16.054	17.877	26.992
MF (1)		-304.227	-121.777	-80.469	-89.607	-135.295
MF (2)		-272.012	-108.882	-71.948	-80.118	-120.969
VF (1)		-4419.092	-1768.890	-1168.864	-1301.595	-1965.250
VF (4)		-3343.539	-1338.364	-884.377	-984.803	-1486.932
AF (1)		-286.063	-114.506	-75.664	-84.257	-127.217
AF (3)		-298.449	-119.464	-78.941	-87.905	-132.726
AF (4)		-116.526	-46.643	-30.821	-34.321	-51.821
MF (12)		-68.927	-27.590	-18.231	-20.302	-30.653
		MF (14)	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)
MF (14)		35.916				
CF (1)		-108.562	328.146			
CF (2)		-118.206	357.297	389.039		
CF (3)		-202.468	611.993	666.360	1141.368	
CF (4)		-63.364	191.528	208.543	357.201	111.789
CF (5)		-54.287	164.091	178.669	306.031	95.775
DF (1)		-46.469	140.460	152.938	261.958	81.982
DF (6)		-26.538	80.214	87.341	149.600	46.819
DF (7)		-42.100	127.255	138.560	237.331	74.275
DF (8)		18.576	-56.149	-61.137	-104.718	-32.772
MF (1)		-93.111	281.444	306.447	524.894	164.270
MF (2)		-83.251	251.641	273.997	469.312	146.875
VF (1)		-1352.498	4088.155	4451.335	7624.417	2386.125
VF (4)		-1023.317	3093.148	3367.935	5768.728	1805.371
AF (1)		-87.552	264.640	288.150	493.554	154.462
AF (3)		-91.343	276.099	300.626	514.924	161.150
AF (4)		-35.664	107.799	117.376	201.046	62.919
MF (12)		-21.096	63.765	69.430	118.922	37.218
		CF (5)	DF (1)	DF (6)	DF (7)	DF (8)

ANEXO —Resultados

CF (5)	82.055				
DF (1)	70.238	60.123			
DF (6)	40.112	34.335	19.608		
DF (7)	63.635	54.470	31.107	49.350	
DF (8)	-28.078	-24.034	-13.726	-21.775	9.608
MF (1)	140.738	120.470	68.798	109.144	-48.158
MF (2)	125.835	107.713	61.513	97.587	-43.058
VF (1)	2044.308	1749.900	999.340	1585.387	-699.525
VF (4)	1546.749	1323.996	756.113	1199.523	-529.269
AF (1)	132.335	113.277	64.691	102.627	-45.283
AF (3)	138.065	118.182	67.492	107.071	-47.243
AF (4)	53.906	46.143	26.351	41.805	-18.446
MF (12)	31.886	27.294	15.587	24.728	-10.911
MF (1)	241.389		MF (2)	VF (1)	VF (4)
MF (2)	215.828	192.973			AF (1)
VF (1)	3506.327	3135.037	50931.652		
VF (4)	2652.930	2372.007	38535.512	29156.440	
AF (1)	226.976	202.941	3296.978	2494.534	213.424
AF (3)	236.804	211.729	3439.731	2602.543	222.665
AF (4)	92.457	82.667	1343.003	1016.133	86.937
MF (12)	54.690	48.899	794.408	601.059	51.425
AF (3)	232.306	AF (4)	MF (12)		
AF (4)	90.701	35.413			
MF (12)	53.651	20.948	12.391		
ERROR SUM OF PRODUCT MATRIX G = E'E					
MF (3)	9229.185	MF (5)	MF (7)	MF (9)	MF (11)
MF (5)	2947.196	2783.231			
MF (7)	1693.650	507.396	753.100		
MF (9)	3067.001	1189.303	745.703	1896.162	
MF (11)	2640.756	914.837	708.719	1206.456	2311.144
MF (14)	2576.567	1036.662	768.679	1115.718	1024.912
CF (1)	-2035.694	-636.090	-622.850	-920.353	-908.870
CF (2)	-2571.531	-808.808	-606.498	-1039.088	-934.039
CF (3)	-3921.538	-1087.315	-924.066	-1659.108	-1396.318
CF (4)	-1532.222	-307.847	-355.703	-442.557	-528.824
CF (5)	-999.670	-270.994	-253.034	-398.806	-428.665
DF (1)	-1027.943	-339.128	-257.970	-443.650	-476.050
DF (6)	-262.309	-143.165	-58.922	-115.605	-93.020
DF (7)	-977.891	-287.508	-215.737	-367.363	-404.489
DF (8)	498.455	297.061	122.153	301.416	240.729
MF (1)	-1674.723	-554.104	-428.462	-742.962	-740.464
MF (2)	-2242.695	-552.030	-517.256	-884.677	-929.783
VF (1)	-20632.560	-7285.779	-7227.153	-12388.389	-11777.568
VF (4)	-7357.030	-2430.940	-4325.358	-3530.463	-5380.985
AF (1)	-459.296	-167.074	-235.557	-129.522	-439.352
AF (3)	-779.225	-252.202	-222.051	-172.604	-337.366
AF (4)	151.559	386.389	11.534	127.609	106.981
MF (12)	239.087	71.695	27.176	59.357	135.261
MF (14)	2471.686	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)
CF (1)	-796.974	3087.813			
CF (2)	-861.601	2079.810	4191.881		
CF (3)	-1559.477	2857.610	3332.474	6392.014	
CF (4)	-501.056	1143.295	1669.717	2199.302	1995.990
CF (5)	-378.525	760.356	828.768	1358.665	618.534
DF (1)	-431.244	793.371	750.700	1246.224	519.432
DF (6)	-164.142	211.078	421.698	539.411	238.297
DF (7)	-356.248	532.651	655.484	1097.967	541.858
DF (8)	260.540	-314.986	-416.711	-546.381	-153.272
MF (1)	-599.850	1223.178	1493.937	2051.073	885.382
MF (2)	-778.743	1392.519	1534.987	2257.826	905.075
VF (1)	-13463.231	14331.696	20494.853	30958.351	10022.438
VF (4)	-488.015	13510.239	19587.060	20296.985	9814.612
AF (1)	-146.172	866.371	866.021	1000.352	516.052
AF (3)	-384.293	524.976	720.780	667.192	442.568
AF (4)	108.023	329.615	448.547	502.932	109.849
MF (12)	-12.335	-18.262	39.863	-46.696	-26.339
CF (5)	729.912	DF (1)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
DF (1)	356.182	941.725			
DF (6)	152.126	170.322	744.856		
DF (7)	320.780	418.281	208.423	750.971	
DF (8)	-134.060	-114.383	-109.451	-123.999	432.483
MF (1)	530.549	523.058	291.809	453.265	-226.812
MF (2)	646.635	726.005	232.288	578.043	-247.152
VF (1)	7240.703	9830.294	2095.914	3719.475	-6367.763
VF (4)	3655.075	4375.910	-124.179	2582.687	-3100.134
AF (1)	368.146	66.635	221.365	200.864	-174.215
AF (3)	263.930	227.722	165.381	282.498	-118.113
AF (4)	99.619	76.542	58.720	7.135	-9.201
MF (12)	-52.516	95.684	61.927	24.145	-50.713
MF (1)	2951.288	MF (2)	VF (1)	VF (4)	AF (1)

ANEXO -Resultados

MF (2)	1337.769	1994.540			
VF (1)	17377.910	13649.140	2646521.011		
VF (4)	9982.269	7896.164	1163536.881	1709303.284	
AF (1)	687.858	533.749	8544.862	22081.030	6883.106
AF (3)	234.077	470.183	3186.937	11925.761	2059.915
AF (4)	63.327	158.731	7559.489	12138.000	1463.952
MF (12)	206.769	-4.976	3217.802	2675.582	-28.292
	AF (3)	AF (4)	MF (12)		
AF (3)	6274.359				
AF (4)	680.553	2486.443			
MF (12)	-31.756	5.025	1561.642		

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
MF (3)	383.423	1	383.423	14.956	0.000
ERROR	9229.185	360	25.637		
MF (5)	61.435	1	61.435	7.946	0.005
ERROR	2783.231	360	7.731		
MF (7)	26.825	1	26.825	12.823	0.000
ERROR	753.100	360	2.092		
MF (9)	33.263	1	33.263	6.315	0.012
ERROR	1896.162	360	5.267		
MF (11)	75.831	1	75.831	11.812	0.001
ERROR	2311.144	360	6.420		
MF (14)	35.916	1	35.916	5.231	0.023
ERROR	2471.686	360	6.866		
CF (1)	328.146	1	328.146	38.258	0.000
ERROR	3087.813	360	8.577		
CF (2)	389.039	1	389.039	33.411	0.000
ERROR	4191.881	360	11.644		
CF (3)	1141.368	1	1141.368	64.282	0.000
ERROR	6392.014	360	17.756		
CF (4)	111.789	1	111.789	20.162	0.000
ERROR	1995.990	360	5.544		
CF (5)	82.055	1	82.055	40.470	0.000
ERROR	729.912	360	2.028		
DF (1)	60.123	1	60.123	22.984	0.000
ERROR	941.725	360	2.616		
DF (6)	19.608	1	19.608	9.477	0.002
ERROR	744.856	360	2.069		
DF (7)	49.350	1	49.350	23.657	0.000
ERROR	750.971	360	2.086		
DF (8)	9.608	1	9.608	7.997	0.005
ERROR	432.483	360	1.201		
MF (1)	241.389	1	241.389	29.445	0.000
ERROR	2951.288	360	8.198		
MF (2)	192.973	1	192.973	34.830	0.000
ERROR	1994.540	360	5.540		
VF (1)	50931.652	1	50931.652	6.928	0.009
ERROR	2646521.011	360	7351.447		
VF (4)	29156.440	1	29156.440	6.141	0.014
ERROR	1709303.284	360	4748.065		
AF (1)	213.424	1	213.424	11.163	0.001
ERROR	6883.106	360	19.120		
AF (3)	232.306	1	232.306	13.329	0.000
ERROR	6274.359	360	17.429		
AF (4)	35.413	1	35.413	5.127	0.024
ERROR	2486.443	360	6.907		
MF (12)	12.391	1	12.391	2.856	0.092
ERROR	1561.642	360	4.338		

MULTIVARIATE TEST STATISTICS

WILKS' LAMBDA =	0.794			
F-STATISTIC =	3.820	DF = 23, 338	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.206			
F-STATISTIC =	3.820	DF = 23, 338	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.260			
F-STATISTIC =	3.820	DF = 23, 338	PROB =	0.00

TEST OF RESIDUAL ROOTS

ROOTS 1 THROUGH 1				
CHI-SQUARE STATISTIC =	80.519	DF = 23	PROB =	0.00

CANONICAL CORRELATIONS

0.454

DEPENDENT VARIABLE CANONICAL COEFFICIENTS

STANDARDIZED BY CONDITIONAL (WITHIN GROUPS) STANDARD DEVIATIONS

MF (3)	-0.027
MF (5)	-0.197
MF (7)	-0.123
MF (9)	0.393
MF (11)	-0.115
MF (14)	0.175
CF (1)	0.097
CF (2)	0.030
CF (3)	0.704
CF (4)	-0.243
CF (5)	0.189
DF (1)	0.001
DF (6)	0.063

ANEXO —Resultados

DF (7) 0.071
 DF (8) 0.027
 MF (1) 0.163
 MF (2) -0.005
 VF (1) 0.078
 VF (4) -0.021
 AF (1) 0.077
 AF (3) 0.242
 AF (4) 0.054
 MF (12) 0.179

CANONICAL LOADINGS (CORRELATIONS BETWEEN CONDITIONAL
 DEPENDENT VARIABLES AND DEPENDENT CANONICAL FACTORS)

MF (3) -0.400
 MF (5) -0.291
 MF (7) -0.370
 MF (9) -0.260
 MF (11) -0.355
 MF (14) -0.236
 CF (1) 0.639
 CF (2) 0.598
 CF (3) 0.829
 CF (4) 0.464
 CF (5) 0.658
 DF (1) 0.496
 DF (6) 0.318
 DF (7) 0.503
 DF (8) -0.292
 MF (1) 0.561
 MF (2) 0.610
 VF (1) 0.272
 VF (4) 0.256
 AF (1) 0.345
 AF (3) 0.377
 AF (4) 0.234
 MF (12) 0.175

SYSTAT VERSION 3.1 COPYRIGHT, 1986 SYSTAT, INC.

SERIAL NUMBER IS:11111

THIS PROGRAM BELONGS TO SYSTAT. RETURN USER LICENSE FOR PROPER REGISTRATION.

PLEASE CALL (312)-864-5670 IF YOU FIND AN ILLEGAL COPY

YOU ARE IN TABLES MODULE

TABLE OF GROUP (ROWS) BY PREDICT (COLUMNS)

FREQUENCIES	1	2	TOTAL
1	113	48	161
2	65	136	201
TOTAL	178	184	362

TABLE OF GROUP (ROWS) BY PREDICT (COLUMNS)

COLUMN PERCENTS	1	2	TOTAL
1	63.48	26.09	44.48
2	36.52	73.91	55.52
TOTAL	100.00	100.00	100.00

8.2.- Autoeficacia

103 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

NUMBER OF CASES PROCESSED: 308

DEPENDENT VARIABLE MEANS

MF (16)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (9)
8.081	18.039	18.477	10.734	4.571
CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF (1)	CF (3)
22.724	5.205	12.487	9.425	15.058
CF (4)	CF (5)	DF (3)	MF (1)	MF (2)
7.263	6.169	7.786	12.808	10.828
VF (3)	VF (4)			
348.675	373.055			

ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$

CONSTANT	MF (16)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (9)
CLUAF	8.110	18.132	18.611	10.818	4.606
	-0.293	-0.954	-1.374	-0.865	-0.358
CONSTANT	CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF (1)	CF (3)
CLUAF	22.833	5.253	12.601	9.481	15.125
	-1.117	-0.502	-1.169	-0.576	-0.688
	CF (4)	CF (5)	DF (3)	MF (1)	MF (2)

ANEXO —Resultados

CONSTANT		7.293	6.183	7.825	12.844	10.859
CLUAF	1	-0.304	-0.148	-0.398	-0.365	-0.321
		VF (3)	VF (4)			
CONSTANT		349.220	374.410			
CLUAF	1	-5.593	-13.907			
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
		MF (16)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (9)
		0.013	0.023	0.023	0.030	0.014
		CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF (1)	CF (3)
		0.025	0.027	0.033	0.035	0.022
		CF (4)	CF (5)	DF (3)	MF (1)	MF (2)
		0.016	0.010	0.014	0.015	0.016
		VF (3)	VF (4)			
		0.015	0.042			

TEST FOR EFFECT CALLED:

NULL HYPOTHESIS CONTRAST AB						
		MF (16)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (9)
		-0.293	-0.954	-1.374	-0.865	-0.358
		CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF (1)	CF (3)
		-1.117	-0.502	-1.169	-0.576	-0.688
		CF (4)	CF (5)	DF (3)	MF (1)	MF (2)
		-0.304	-0.148	-0.398	-0.365	-0.321
		VF (3)	VF (4)			
		-5.593	-13.907			
		-1				

INVERSE CONTRAST A(X'X) A'

0.003

HYPOTHESIS SUM OF PRODUCT MATRIX H = B'A' (A(X'X) A') AB						
		MF (16)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (9)
MF (16)		26.218				
CF1 (5)		85.358	277.894			
CF1 (6)		122.925	400.201	576.337		
CF1 (7)		77.397	251.976	362.876	228.476	
CF1 (9)		31.996	104.167	150.013	94.452	39.046
CF2 (8)		99.884	325.187	468.308	294.858	121.894
CF2 (9)		44.893	146.155	210.480	132.523	54.785
CF2 (10)		104.542	340.352	490.148	308.609	127.579
CF (1)		51.525	167.747	241.575	152.102	62.879
CF (3)		61.490	200.190	288.298	181.519	75.040
CF (4)		27.231	88.655	127.673	80.386	33.232
CF (5)		13.211	43.010	61.940	38.999	16.122
DF (3)		35.639	116.029	167.095	105.207	43.493
MF (1)		32.614	106.181	152.913	96.278	39.801
MF (2)		28.682	93.377	134.474	84.668	35.002
VF (3)		500.198	1628.468	2345.190	1476.589	610.421
VF (4)		1243.755	4049.225	5831.372	3671.574	1517.827
		CF2 (8)	CF2 (9)	CF2 (10)	CF (1)	CF (3)
CF2 (8)		380.528				
CF2 (9)		171.028	76.868			
CF2 (10)		398.274	179.004	416.848		
CF (1)		196.294	88.224	205.448	101.258	
CF (3)		234.259	105.287	245.184	120.842	144.214
CF (4)		103.742	46.627	108.580	53.515	63.865
CF (5)		50.330	22.621	52.677	25.963	30.984
DF (3)		135.775	61.024	142.107	70.039	83.585
MF (1)		124.251	55.844	130.046	64.095	76.491
MF (2)		109.268	49.110	114.364	56.366	67.267
VF (3)		1905.605	856.471	1994.474	983.001	1173.122
VF (4)		4738.334	2129.636	4959.307	2444.255	2916.995
		CF (4)	CF (5)	DF (3)	MF (1)	MF (2)
CF (4)		28.283				
CF (5)		13.721	6.657			
DF (3)		37.016	17.958	48.445		
MF (1)		33.874	16.434	44.334	40.571	
MF (2)		29.789	14.452	38.988	35.679	31.376
VF (3)		519.519	252.042	679.933	622.224	547.193
VF (4)		1291.797	626.709	1690.669	1547.176	1360.608
		VF (3)	VF (4)			
VF (3)		9542.881				
VF (4)		23728.603	59001.741			

ERROR SUM OF PRODUCT MATRIX G = E'E						
		MF (16)	CF1 (5)	CF1 (6)	CF1 (7)	CF1 (9)
MF (16)		1996.752				
CF1 (5)		-485.332	11761.639			
CF1 (6)		-406.857	7215.072	24242.504		
CF1 (7)		-113.741	5657.219	5855.260	7477.693	
CF1 (9)		-188.281	2176.976	4548.987	1935.405	2846.382
CF2 (8)		-186.985	9568.125	8077.260	5129.512	2369.677
CF2 (9)		-80.006	2417.391	2841.452	3020.249	854.215
CF2 (10)		-486.717	5374.804	14302.261	4503.326	3428.707
CF (1)		-654.158	2262.150	1977.902	1450.775	813.264
CF (3)		-1230.951	3933.109	4284.111	2617.273	1709.674
CF (4)		-301.806	1457.190	1085.668	1087.179	570.483

ANEXO —Resultados

CF (5)	-316.432	1194.964	1175.242	649.845	389.164
DF (3)	-46.282	811.543	497.405	545.221	30.222
MF (1)	-496.825	1901.118	1870.246	1251.014	723.913
MF (2)	-685.380	1652.688	1847.821	763.221	687.284
VF (3)	-3653.081	10351.428	1130.537	2265.788	3299.722
VF (4)	-4611.135	15963.113	8437.515	8620.952	5260.458
CF2 (8)		CF2 (9)	CF2 (10)	CF (1)	CF (3)
CF2 (8)	15051.014				
CF2 (9)	2715.359	2767.246			
CF2 (10)	5952.122	2234.315	12040.101		
CF (1)	1682.858	653.981	1634.753	2810.025	
CF (3)	3544.708	968.031	3601.050	2828.502	6438.734
CF (4)	1550.612	374.805	1149.972	1041.034	2150.401
CF (5)	1132.021	294.743	928.998	717.921	1398.977
DF (3)	863.011	194.476	276.036	683.032	789.272
MF (1)	1801.466	447.224	1601.688	1236.000	2196.957
MF (2)	1650.105	268.730	1397.448	1364.177	2368.830
VF (3)	8325.797	-32.017	2094.227	1030.532	4516.722
VF (4)	9889.358	5203.887	9549.414	9676.515	17447.011
CF (4)	1795.415	CF (5)	DF (3)	MF (1)	MF (2)
CF (5)	580.603	678.564			
DF (3)	385.341	209.185	3383.412		
MF (1)	874.642	559.527	426.023	2757.127	
MF (2)	900.149	686.496	454.655	1340.169	1882.504
VF (3)	-577.220	3060.841	-3441.361	4450.620	2944.599
VF (4)	6581.733	4378.421	627.974	7095.080	6348.317
VF (3)	621060.651	VF (4)			
VF (4)	448788.917	1356376.320			
UNIVARIATE F TESTS					
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
MF (16)	26.218	1	26.218	4.018	0.046
ERROR	1996.752	306	6.525		
CF1 (5)	277.894	1	277.894	7.230	0.008
ERROR	11761.639	306	38.437		
CF1 (6)	576.337	1	576.337	7.275	0.007
ERROR	24242.504	306	79.224		
CF1 (7)	228.476	1	228.476	9.350	0.002
ERROR	7477.693	306	24.437		
CF1 (9)	39.046	1	39.046	4.198	0.041
ERROR	2846.382	306	9.302		
CF2 (8)	380.528	1	380.528	7.736	0.006
ERROR	15051.014	306	49.186		
CF2 (9)	76.868	1	76.868	8.500	0.004
ERROR	2767.246	306	9.043		
CF2 (10)	416.848	1	416.848	10.594	0.001
ERROR	12040.101	306	39.347		
CF (1)	101.258	1	101.258	11.027	0.001
ERROR	2810.025	306	9.183		
CF (3)	144.214	1	144.214	6.854	0.009
ERROR	6438.734	306	21.042		
CF (4)	28.283	1	28.283	4.820	0.029
ERROR	1795.415	306	5.867		
CF (5)	6.657	1	6.657	3.002	0.084
ERROR	678.564	306	2.218		
DF (3)	48.445	1	48.445	4.381	0.037
ERROR	3383.412	306	11.057		
MF (1)	40.571	1	40.571	4.503	0.035
ERROR	2757.127	306	9.010		
MF (2)	31.376	1	31.376	5.100	0.025
ERROR	1882.504	306	6.152		
VF (3)	9542.881	1	9542.881	4.702	0.031
ERROR	621060.651	306	2029.610		
VF (4)	59001.741	1	59001.741	13.311	0.000
ERROR	1356376.320	306	4432.602		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.876				
F-STATISTIC =	2.404	DF = 17, 290	PROB =	0.00	
PILLAI TRACE =	0.124				
F-STATISTIC =	2.404	DF = 17, 290	PROB =	0.00	
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.141				
F-STATISTIC =	2.404	DF = 17, 290	PROB =	0.00	
TEST OF RESIDUAL ROOTS					
ROOTS 1 THROUGH 1					
CHI-SQUARE STATISTIC =	39.221	DF = 17	PROB =	0.00	
CANONICAL CORRELATIONS					
	0.351				
DEPENDENT VARIABLE CANONICAL COEFFICIENTS					
STANDARDIZED BY CONDITIONAL (WITHIN GROUPS) STANDARD DEVIATIONS					
MF (16)	0.524				
CF1 (5)	-0.118				
CF1 (6)	-0.048				
CF1 (7)	0.062				
CF1 (9)	-0.114				
CF2 (8)	0.129				

ANEXO -Resultados

CF2 (9)	0.189
CF2 (10)	0.387
CF (1)	0.378
CF (3)	0.023
CF (4)	0.050
CF (5)	-0.189
DF (3)	0.207
MF (1)	0.001
MF (2)	0.174
VF (3)	0.208
VF (4)	0.401

CANONICAL LOADINGS (CORRELATIONS BETWEEN CONDITIONAL
DEPENDENT VARIABLES AND DEPENDENT CANONICAL FACTORS)

MF (16)	0.305
CF1 (5)	0.409
CF1 (6)	0.411
CF1 (7)	0.466
CF1 (9)	0.312
CF2 (8)	0.424
CF2 (9)	0.444
CF2 (10)	0.496
CF (1)	0.506
CF (3)	0.399
CF (4)	0.334
CF (5)	0.264
DF (3)	0.319
MF (1)	0.323
MF (2)	0.344
VF (3)	0.330
VF (4)	0.556

SYSTAT VERSION 3.1 COPYRIGHT, 1986 SYSTAT, INC.

SERIAL NUMBER IS:11111

THIS PROGRAM BELONGS TO SYSTAT. RETURN USER LICENSE FOR PROPER REGISTRATION.

PLEASE CALL (312)-864-5670 IF YOU FIND AN ILLEGAL COPY

YOU ARE IN TABLES MODULE

TABLE OF GROUP (ROWS) BY PREDICT (COLUMNS)
FREQUENCIES

	1	2	TOTAL
1	112	57	169
2	43	96	139
TOTAL	155	153	308

TABLE OF GROUP (ROWS) BY PREDICT (COLUMNS)
COLUMN PERCENTS

	1	2	TOTAL
1	72.26	37.25	54.87
2	27.74	62.75	45.13
TOTAL	100.00	100.00	100.00

9.- ANOVA VARIABLES MODULADORAS

9.1.- Satisfacción

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUCO = 1.000

18 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.

NUMBER OF CASES PROCESSED: 172

DEPENDENT VARIABLE MEANS

CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
10.547	12.692	17.209	7.965	6.727
DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
9.709	7.983	6.506	9.657	3.541
MF (1)	MF (2)			
13.855	11.750			

ESTIMATES OF EFFECTS

$B = (X'X)^{-1} X'Y$

CONSTANT	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
CLUFLIC	1	0.806	1.099	1.711	0.616
		10.584	12.743	17.289	7.994
					6.749
					0.483

ANEXO —Resultados

CONSTANT		DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
CLUFLIC	1	9.729	7.984	6.521	9.672	3.526
		0.429	0.028	0.321	0.316	-0.319
CONSTANT		MF (1)	MF (2)			
CLUFLIC	1	13.889	11.793			
		0.745	0.915			
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
		CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
		0.068	0.107	0.167	0.064	0.151
		DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
		0.083	0.000	0.055	0.053	0.076
		MF (1)	MF (2)			
		0.063	0.169			

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
CF (1)	111.560	1	111.560	12.485	0.001	
ERROR	1519.068	170	8.936			
CF (2)	207.107	1	207.107	20.451	0.000	
ERROR	1721.561	170	10.127			
CF (3)	502.510	1	502.510	34.089	0.000	
ERROR	2505.956	170	14.741			
CF (4)	65.123	1	65.123	11.548	0.001	
ERROR	958.668	170	5.639			
CF (5)	39.959	1	39.959	30.300	0.000	
ERROR	224.198	170	1.319			
DF (1)	31.626	1	31.626	15.457	0.000	
ERROR	347.839	170	2.046			
DF (3)	0.138	1	0.138	0.011	0.918	
ERROR	2212.810	170	13.017			
DF (6)	17.655	1	17.655	9.894	0.002	
ERROR	303.339	170	1.784			
DF (7)	17.152	1	17.152	9.541	0.002	
ERROR	305.610	170	1.798			
DF (8)	17.417	1	17.417	14.013	0.000	
ERROR	211.298	170	1.243			
MF (1)	95.220	1	95.220	11.382	0.001	
ERROR	1422.147	170	8.366			
MF (2)	143.619	1	143.619	34.650	0.000	
ERROR	704.631	170	4.145			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =			0.743			
F-STATISTIC =			4.577	DF = 12, 159	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =			0.257			
F-STATISTIC =			4.577	DF = 12, 159	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =			0.345			
F-STATISTIC =			4.577	DF = 12, 159	PROB =	0.00

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUCO = 2.000
 18 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 221
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
	8.751	10.652	13.778	6.882	5.814
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	8.833	7.756	5.995	8.891	3.887
	MF (1)	MF (2)			
	12.267	10.294			
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
CONSTANT	9.001	10.944	14.137	7.029	5.921
CLUFLIC	1	0.937	1.094	0.551	0.400
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
CONSTANT	8.922	7.737	5.996	9.003	3.822
CLUFLIC	1	0.337	-0.070	0.417	-0.242
	MF (1)	MF (2)			
CONSTANT	12.408	10.537			
CLUFLIC	1	0.530	0.908		
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
	0.096	0.093	0.087	0.053	0.065
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	0.037	0.000	0.000	0.069	0.048
	MF (1)	MF (2)			
	0.034	0.126			

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
CF (1)	180.199	1	180.199	23.171	0.000	
ERROR	1703.113	219	7.777			

ANEXO —Resultados

CF (2)	245.433	1	245.433	22.539	0.000
ERROR	2384.739	219	10.889		
CF (3)	370.921	1	370.921	20.983	0.000
ERROR	3871.215	219	17.677		
CF (4)	62.277	1	62.277	12.324	0.001
ERROR	1106.664	219	5.053		
CF (5)	32.804	1	32.804	15.331	0.000
ERROR	468.590	219	2.140		
DF (1)	23.278	1	23.278	8.503	0.004
ERROR	599.527	219	2.738		
DF (3)	1.013	1	1.013	0.105	0.746
ERROR	2115.793	219	9.661		
DF (6)	0.003	1	0.003	0.001	0.973
ERROR	508.993	219	2.324		
DF (7)	35.694	1	35.694	16.296	0.000
ERROR	479.700	219	2.190		
DF (8)	12.022	1	12.022	10.963	0.001
ERROR	240.150	219	1.097		
MF (1)	57.622	1	57.622	7.734	0.006
ERROR	1631.627	219	7.450		
MF (2)	169.197	1	169.197	31.598	0.000
ERROR	1172.686	219	5.355		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =		0.800			
F-STATISTIC =	4.332		DF = 12, 208	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.200				
F-STATISTIC =	4.332		DF = 12, 208	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.250				
F-STATISTIC =	4.332		DF = 12, 208	PROB =	0.00

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUFLIC = 1.000
 18 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 163
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
10.669	12.945	17.252	8.098	6.779
DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
9.712	7.840	6.423	9.706	3.393
MF (1)	MF (2)			
13.791	12.080			

ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$

CONSTANT	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)	
CLUCO	1	10.664	12.939	17.241	8.095	6.776
		0.726	0.902	1.759	0.515	0.455
		DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
CONSTANT	1	9.709	7.839	6.421	9.704	3.394
CLUCO	1	0.450	0.173	0.421	0.284	-0.186
		MF (1)	MF (2)			
CONSTANT	1	13.786	12.076			
CLUCO	1	0.848	0.631			

SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS

CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
0.058	0.072	0.150	0.041	0.120
DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
0.066	0.003	0.067	0.034	0.031
MF (1)	MF (2)			
0.082	0.079			

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
CF (1)	85.907	1	85.907	9.978	0.002
ERROR	1386.204	161	8.610		
CF (2)	132.675	1	132.675	12.522	0.001
ERROR	1705.828	161	10.595		
CF (3)	504.465	1	504.465	28.516	0.000
ERROR	2848.222	161	17.691		
CF (4)	43.189	1	43.189	6.890	0.010
ERROR	1009.241	161	6.269		
CF (5)	33.797	1	33.797	21.919	0.000
ERROR	248.252	161	1.542		
DF (1)	32.953	1	32.953	11.325	0.001
ERROR	468.495	161	2.910		
DF (3)	4.865	1	4.865	0.409	0.524
ERROR	1916.988	161	11.907		
DF (6)	28.852	1	28.852	11.644	0.001
ERROR	398.939	161	2.478		
DF (7)	13.149	1	13.149	5.620	0.019
ERROR	376.716	161	2.340		
DF (8)	5.667	1	5.667	5.091	0.025
ERROR	179.204	161	1.113		
MF (1)	117.192	1	117.192	14.319	0.000
ERROR	1317.716	161	8.185		

ANEXO —Resultados

MF (2)	64.988	1	64.988	13.896	0.000
ERROR	752.976	161	4.677		
MULTIVARIATE TEST STATISTICS					
WILKS' LAMBDA =	0.790				
F-STATISTIC =	3.329		DF = 12, 150	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.210				
F-STATISTIC =	3.329		DF = 12, 150	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.266				
F-STATISTIC =	3.329		DF = 12, 150	PROB =	0.00

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUF LIC = 2.000
 18 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 230
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
8.735	10.552	13.883	6.830	5.813
DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
8.865	7.865	6.074	8.887	3.978
MF (1)	MF (2)			
12.374	10.117			

ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$

CONSTANT		CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
CLUCO	1	8.921	10.747	14.185	6.928	5.894
		0.857	0.897	1.392	0.450	0.373
		DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
CONSTANT		8.943	7.881	6.096	8.971	3.954
CLUCO	1	0.357	0.074	0.104	0.385	-0.110
		MF (1)	MF (2)			
CONSTANT		12.512	10.253			
CLUCO	1	0.633	0.625			
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
		CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
		0.081	0.068	0.107	0.040	0.064
		DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
		0.055	0.001	0.006	0.074	0.010
		MF (1)	MF (2)			
		0.048	0.071			

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
CF (1)	160.845	1	160.845	19.974	0.000
ERROR	1835.977	228	8.053		
CF (2)	176.402	1	176.402	16.755	0.000
ERROR	2400.472	228	10.528		
CF (3)	424.882	1	424.882	27.451	0.000
ERROR	3528.948	228	15.478		
CF (4)	44.296	1	44.296	9.563	0.002
ERROR	1056.091	228	4.632		
CF (5)	30.425	1	30.425	15.605	0.000
ERROR	444.536	228	1.950		
DF (1)	27.950	1	27.950	13.308	0.000
ERROR	478.871	228	2.100		
DF (3)	1.207	1	1.207	0.114	0.736
ERROR	2411.615	228	10.577		
DF (6)	2.351	1	2.351	1.296	0.256
ERROR	413.393	228	1.813		
DF (7)	32.467	1	32.467	18.117	0.000
ERROR	408.594	228	1.792		
DF (8)	2.648	1	2.648	2.217	0.138
ERROR	272.244	228	1.194		
MF (1)	87.786	1	87.786	11.529	0.001
ERROR	1736.058	228	7.614		
MF (2)	85.489	1	85.489	17.336	0.000
ERROR	1124.341	228	4.931		

MULTIVARIATE TEST STATISTICS

WILKS' LAMBDA =	0.849				
F-STATISTIC =	3.222		DF = 12, 217	PROB =	0.00
PILLAI TRACE =	0.151				
F-STATISTIC =	3.222		DF = 12, 217	PROB =	0.00
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.178				
F-STATISTIC =	3.222		DF = 12, 217	PROB =	0.00

9.2.- Valores

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUCO = 1.000
 6 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 176
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
459.176	520.466	353.295	382.489	181.000

ANEXO —Resultados

ESTIMATES OF EFFECTS		$B = (X'X)^{-1} X'Y$				
		VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
CONSTANT		459.875	520.390	353.557	382.788	181.048
CLUFLIC	1	12.294	-1.330	4.600	5.261	0.844
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS		VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
		0.025	0.000	0.011	0.007	0.002

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
VF (1)	26515.256	1	26515.256	4.443	0.036	
ERROR	1038352.284	174	5967.542			
VF (2)	310.365	1	310.365	0.082	0.775	
ERROR	658429.430	174	3784.077			
VF (3)	3711.845	1	3711.845	1.961	0.163	
ERROR	329340.792	174	1892.763			
VF (4)	4854.987	1	4854.987	1.184	0.278	
ERROR	713302.990	174	4099.442			
VF (5)	124.858	1	124.858	0.272	0.602	
ERROR	79771.142	174	458.455			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =			0.964			
F-STATISTIC =			1.280	DF = 5, 170	PROB =	0.27
PILLAI TRACE =			0.036			
F-STATISTIC =			1.280	DF = 5, 170	PROB =	0.27
HOTELLING-LAWLEY TRACE =			0.038			
F-STATISTIC =			1.280	DF = 5, 170	PROB =	0.27

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUCO = 2.000
 6 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 229
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
437.646	516.908	346.332	366.524	180.328

ESTIMATES OF EFFECTS		$B = (X'X)^{-1} X'Y$				
		VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
CONSTANT		440.936	518.613	347.574	368.107	180.862
CLUFLIC	1	12.350	6.399	4.664	5.941	2.007
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS		VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
		0.018	0.008	0.010	0.006	0.011

TEST FOR EFFECT CALLED:

UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
VF (1)	32448.034	1	32448.034	4.059	0.045	
ERROR	1814560.315	227	7993.658			
VF (2)	8711.714	1	8711.714	1.886	0.171	
ERROR	1048501.361	227	4618.949			
VF (3)	4627.705	1	4627.705	2.227	0.137	
ERROR	471729.073	227	2078.102			
VF (4)	7509.281	1	7509.281	1.482	0.225	
ERROR	1150445.837	227	5068.043			
VF (5)	856.919	1	856.919	2.474	0.117	
ERROR	78611.518	227	346.306			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =			0.978			
F-STATISTIC =			0.994	DF = 5, 223	PROB =	0.42
PILLAI TRACE =			0.022			
F-STATISTIC =			0.994	DF = 5, 223	PROB =	0.42
HOTELLING-LAWLEY TRACE =			0.022			
F-STATISTIC =			0.994	DF = 5, 223	PROB =	0.42

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUFLIC = 1.000
 6 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 167
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
462.671	522.054	355.180	381.006	182.383

ESTIMATES OF EFFECTS		$B = (X'X)^{-1} X'Y$				
		VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
CONSTANT		462.727	522.036	355.197	381.048	182.380
CLUCO	1	9.441	-2.976	2.959	7.000	-0.489
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS		VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
		0.011	0.002	0.005	0.010	0.001

TEST FOR EFFECT CALLED:

ANEXO -Resultados

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
VF (1)	14886.105	1	14886.105	1.812	0.180	
ERROR	1355272.781	165	8213.774			
VF (2)	1478.828	1	1478.828	0.398	0.529	
ERROR	613257.687	165	3716.713			
VF (3)	1462.409	1	1462.409	0.776	0.380	
ERROR	311092.202	165	1885.407			
VF (4)	8183.377	1	8183.377	1.648	0.201	
ERROR	819527.617	165	4966.834			
VF (5)	39.889	1	39.889	0.096	0.757	
ERROR	68629.584	165	415.937			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =			0.969			
F-STATISTIC =			1.020	DF = 5, 161	PROB =	0.40
PILLAI TRACE =			0.031			
F-STATISTIC =			1.020	DF = 5, 161	PROB =	0.40
HOTELLING-LAWLEY TRACE =			0.032			
F-STATISTIC =			1.020	DF = 5, 161	PROB =	0.40

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUFLIC = 2.000
 6 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 238
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
	436.008	515.929	345.273	368.168	179.382
ESTIMATES OF EFFECTS B = (X'X) ⁻¹ X'Y					
CONSTANT	438.083	516.967	345.934	369.846	179.530
CLUCO	1 9.497	4.753	3.023	7.681	0.675
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
	0.013	0.005	0.004	0.013	0.001

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
VF (1)	20442.166	1	20442.166	3.221	0.074	
ERROR	1497639.818	236	6345.931			
VF (2)	5120.682	1	5120.682	1.105	0.294	
ERROR	1093673.104	236	4634.208			
VF (3)	2071.585	1	2071.585	0.998	0.319	
ERROR	489977.662	236	2076.177			
VF (4)	13370.067	1	13370.067	3.022	0.083	
ERROR	1044221.210	236	4424.666			
VF (5)	103.129	1	103.129	0.271	0.603	
ERROR	89753.077	236	380.310			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =			0.981			
F-STATISTIC =			0.900	DF = 5, 232	PROB =	0.48
PILLAI TRACE =			0.019			
F-STATISTIC =			0.900	DF = 5, 232	PROB =	0.48
HOTELLING-LAWLEY TRACE =			0.019			
F-STATISTIC =			0.900	DF = 5, 232	PROB =	0.48

9.3.- Autoeficacia

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUCO = 1.000
 12 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 176
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	
	39.631	9.330	36.915	17.864	6.784	
	AF (6)					
	7.932					
ESTIMATES OF EFFECTS B = (X'X) ⁻¹ X'Y						
CONSTANT	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	
CLUFLIC	1 39.648	9.325	36.911	17.865	6.783	
	0.304	-0.072	-0.068	0.026	-0.012	
	AF (6)					
CONSTANT	7.929					
CLUFLIC	1 -0.049					
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS						
	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)	
	0.004	0.001	0.000	0.000	0.000	
	AF (6)					
	0.002					

TEST FOR EFFECT CALLED:

ANEXO —Resultados

CLUFLIC						
UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
AF (1)	16.198	1	16.198	0.782	0.378	
ERROR	3604.796	174	20.717			
AF (2)	0.920	1	0.920	0.093	0.761	
ERROR	1721.966	174	9.896			
AF (3)	0.801	1	0.801	0.042	0.837	
ERROR	3290.921	174	18.913			
AF (4)	0.123	1	0.123	0.017	0.897	
ERROR	1270.605	174	7.302			
AF (5)	0.027	1	0.027	0.013	0.908	
ERROR	343.769	174	1.976			
AF (6)	0.430	1	0.430	0.274	0.601	
ERROR	272.752	174	1.568			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =	0.991					
F-STATISTIC =	0.270	DF = 6, 169		PROB =	0.95	
PILLAI TRACE =	0.009					
F-STATISTIC =	0.270	DF = 6, 169		PROB =	0.95	
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.010					
F-STATISTIC =	0.270	DF = 6, 169		PROB =	0.95	

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUCO = 2.000
 12 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 223
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
AF (1)	38.211	9.368	35.386	17.265	6.744
AF (6)	7.731				
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
CONSTANT	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
CLUFLIC	1	0.229	0.124	0.051	0.115
CONSTANT	AF (6)				
CLUFLIC	1	0.145			
SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS					
	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
	0.003	0.002	0.032	0.000	0.005
	AF (6)				
	0.011				

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUFLIC						
UNIVARIATE F TESTS						
VARIABLE	SS	DF	MS	F	P	
AF (1)	10.849	1	10.849	0.620	0.432	
ERROR	3864.245	221	17.485			
AF (2)	3.184	1	3.184	0.386	0.535	
ERROR	1822.664	221	8.247			
AF (3)	121.523	1	121.523	7.351	0.007	
ERROR	3653.311	221	16.531			
AF (4)	0.543	1	0.543	0.076	0.783	
ERROR	1578.847	221	7.144			
AF (5)	2.759	1	2.759	1.215	0.271	
ERROR	501.672	221	2.270			
AF (6)	4.376	1	4.376	2.562	0.111	
ERROR	377.480	221	1.708			
MULTIVARIATE TEST STATISTICS						
WILKS' LAMBDA =	0.963					
F-STATISTIC =	1.369	DF = 6, 216		PROB =	0.22	
PILLAI TRACE =	0.037					
F-STATISTIC =	1.369	DF = 6, 216		PROB =	0.22	
HOTELLING-LAWLEY TRACE =	0.038					
F-STATISTIC =	1.369	DF = 6, 216		PROB =	0.22	

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUFLIC = 1.000
 12 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 165
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
AF (1)	39.230	9.388	36.600	17.612	6.830
AF (6)	7.897				
ESTIMATES OF EFFECTS $B = (X'X)^{-1} X'Y$					
CONSTANT	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
CLUCO	1	0.726	-0.136	0.245	0.281
CONSTANT	AF (6)				
CLUCO	1	7.897			

ANEXO -Resultados

CLUCO 1 -0.018
 SQUARED MULTIPLE CORRELATIONS
 AF (1) 0.031 AF (2) 0.002 AF (3) 0.003 AF (4) 0.013 AF (5) 0.002
 AF (6) 0.000

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
AF (1)	86.941	1	86.941	5.130	0.025
ERROR	2762.307	163	16.947		
AF (2)	3.038	1	3.038	0.314	0.576
ERROR	1576.138	163	9.670		
AF (3)	9.892	1	9.892	0.548	0.460
ERROR	2941.708	163	18.047		
AF (4)	13.042	1	13.042	2.068	0.152
ERROR	1028.134	163	6.308		
AF (5)	0.586	1	0.586	0.253	0.615
ERROR	376.663	163	2.311		
AF (6)	0.051	1	0.051	0.032	0.859
ERROR	261.198	163	1.602		

MULTIVARIATE TEST STATISTICS

WILKS' LAMBDA = 0.949
 F-STATISTIC = 1.403 DF = 6, 158 PROB = 0.21
 PILLAI TRACE = 0.051
 F-STATISTIC = 1.403 DF = 6, 158 PROB = 0.21
 HOTELLING-LAWLEY TRACE = 0.053
 F-STATISTIC = 1.403 DF = 6, 158 PROB = 0.21

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:

CLUFLIC = 2.000
 12 CASES DELETED DUE TO MISSING DATA.
 NUMBER OF CASES PROCESSED: 234
 DEPENDENT VARIABLE MEANS

	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
	38.560	9.325	35.679	17.470	6.714
	7.765				

ESTIMATES OF EFFECTS B = (X'X)⁻¹ X'Y

	AF (1)	AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
CONSTANT	38.693	9.337	35.901	17.533	6.728
CLUCO 1	0.651	0.061	1.078	0.306	0.068
	7.801				
CONSTANT	7.801				
CLUCO 1	0.177				
	0.020	0.000	0.061	0.011	0.002
	0.018				

TEST FOR EFFECT CALLED:

CLUCO

UNIVARIATE F TESTS

VARIABLE	SS	DF	MS	F	P
AF (1)	94.928	1	94.928	4.679	0.032
ERROR	4706.734	232	20.288		
AF (2)	0.824	1	0.824	0.097	0.756
ERROR	1968.492	232	8.485		
AF (3)	260.437	1	260.437	15.096	0.000
ERROR	4002.524	232	17.252		
AF (4)	20.972	1	20.972	2.671	0.104
ERROR	1821.318	232	7.851		
AF (5)	1.038	1	1.038	0.514	0.474
ERROR	468.778	232	2.021		
AF (6)	7.038	1	7.038		0.042
ERROR	389.035	232	1.677		

MULTIVARIATE TEST STATISTICS

WILKS' LAMBDA = 0.933
 F-STATISTIC = 2.733 DF = 6, 227 PROB = 0.01
 PILLAI TRACE = 0.067
 F-STATISTIC = 2.733 DF = 6, 227 PROB = 0.01
 HOTELLING-LAWLEY TRACE = 0.072
 F-STATISTIC = 2.733 DF = 6, 227 PROB = 0.01

SYSTAT PROCESSING FINISHED

ANEXO —Resultados

10.- MEDIAS DE GRUPOS

10.1.- satisfacción

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	1.000			
CLUCO	=	1.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	83				
N OF CASES	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
MEAN	82	82	82	82	82
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	11.390	13.841	19.000	8.610	7.232
N OF CASES	83	83	83	83	83
MEAN	MF (1)	MF (2)			
	10.145	8.024	6.831	9.964	3.229
N OF CASES	83	83			
MEAN	14.675	12.699			
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	1.000			
CLUCO	=	2.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	84				
N OF CASES	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
MEAN	83	83	83	83	83
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	9.964	11.952	15.470	7.566	6.337
N OF CASES	83	83	83	83	83
MEAN	MF (1)	MF (2)			
	9.277	7.675	6.012	9.410	3.554
N OF CASES	83	83			
MEAN	12.976	11.434			
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	2.000			
CLUCO	=	1.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	93				
N OF CASES	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
MEAN	92	92	92	92	92
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	9.804	11.641	15.587	7.402	6.283
N OF CASES	93	93	93	93	93
MEAN	MF (1)	MF (2)			
	9.323	7.968	6.204	9.333	3.860
N OF CASES	91	91			
MEAN	13.165	10.923			
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	2.000			
CLUCO	=	2.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	151				
N OF CASES	CF (1)	CF (2)	CF (3)	CF (4)	CF (5)
MEAN	140	140	140	140	140
	DF (1)	DF (3)	DF (6)	DF (7)	DF (8)
	8.064	9.850	12.793	6.479	5.521
N OF CASES	147	147	147	147	147
MEAN	MF (1)	MF (2)			
	8.639	7.823	5.980	8.639	4.048
N OF CASES	147	147			
MEAN	11.939	9.667			

10.2.- Valores

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	1.000			
CLUCO	=	1.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	83				
N OF CASES	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
MEAN	83	83	83	83	83
	472.169	519.060	358.157	388.048	181.892
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	1.000			
CLUCO	=	2.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	84				
N OF CASES	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
MEAN	84	84	84	84	84
	453.286	525.012	352.238	374.048	182.869
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	2.000			
CLUCO	=	1.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	93				
N OF CASES	VF (1)	VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
MEAN	93	93	93	93	93
	447.581	521.720	348.957	377.527	180.204
THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:					
CLUFLIC	=	2.000			

ANEXO -Resultados

	CLUCO	=	2.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	151					
N OF CASES	VF (1)		VF (2)	VF (3)	VF (4)	VF (5)
MEAN	145		145	145	145	145
	428.586		512.214	342.910	362.166	178.855

10.3.- Autoeficacia

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:						
	CLUFLIC	=	1.000			
	CLUCO	=	1.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	83					
N OF CASES	AF (1)		AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
MEAN	83		83	83	83	83
	39.952		9.253	36.843	17.892	6.771
N OF CASES	AF (6)					
MEAN	83					
	7.880					

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:						
	CLUFLIC	=	1.000			
	CLUCO	=	2.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	84					
N OF CASES	AF (1)		AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
MEAN	82		82	82	82	82
	38.500		9.524	36.354	17.329	6.890
N OF CASES	AF (6)					
MEAN	82					
	7.915					

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:						
	CLUFLIC	=	2.000			
	CLUCO	=	1.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	93					
N OF CASES	AF (1)		AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
MEAN	93		93	93	93	93
	39.344		9.398	36.978	17.839	6.796
N OF CASES	AF (6)					
MEAN	93					
	7.978					

THE FOLLOWING RESULTS ARE FOR:						
	CLUFLIC	=	2.000			
	CLUCO	=	2.000			
TOTAL OBSERVATIONS:	151					
N OF CASES	AF (1)		AF (2)	AF (3)	AF (4)	AF (5)
MEAN	141		141	141	141	141
	38.043		9.277	34.823	17.227	6.660
N OF CASES	AF (6)					
MEAN	141					
	7.624					

SYSTAT PROCESSING FINISHED

11. ANALISIS CORRELACIONAL

PEARSON CORRELATION MATRIX

	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)
AFF	1.000				
COF	-0.076	1.000			
CFF3	0.163	-0.115	1.000		
SAT	0.229	-0.513	0.372	1.000	
S (8)	-0.050	-0.040	0.056	0.144	1.000
S (13)	-0.038	-0.037	0.010	0.055	-0.134
S (14)	-0.030	0.051	0.068	0.028	0.107
S (15)	0.122	0.073	-0.119	-0.176	-0.328
TAMA	-0.082	0.027	0.068	-0.154	0.038
PEP	-0.035	-0.090	0.113	0.170	0.168
	S (13)	S (14)	S (15)	TAMA	PEP
S (13)	1.000				
S (14)	0.176	1.000			
S (15)	0.132	0.101	1.000		
TAMA	-0.025	-0.010	0.113	1.000	
PEP	0.005	-0.005	-0.344	-0.035	1.000

MATRIX OF PROBABILITIES

	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)
AFF	0.000				
COF	0.149	0.000			
CFF3	0.004	0.048	0.000		
SAT	>0.001	>0.001	>0.001	0.000	
S (8)	0.322	0.447	0.322	0.005	0.000
S (13)	0.456	0.483	0.864	0.280	0.008
S (14)	0.548	0.336	0.233	0.591	0.032
S (15)	0.024	0.201	0.047	0.001	>0.001
TAMA	0.166	0.661	0.297	0.010	0.528
PEP	0.503	0.094	0.051	0.001	0.001
	S (13)	S (14)	S (15)	TAMA	PEP
S (13)	0.000				
S (14)	>0.001	0.000			
S (15)	0.014	0.060	0.000		
TAMA	0.674	0.860	0.074	0.000	
PEP	0.915	0.920	>0.001	0.562	0.000

FREQUENCY TABLE

	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)
AFF	399				
COF	361	365			
CFF3	317	296	317		
SAT	387	359	313	393	
S (8)	392	360	313	385	399
S (13)	391	358	313	384	397
S (14)	392	359	314	385	398
S (15)	340	312	277	336	345
TAMA	287	267	237	283	285
PEP	372	344	302	367	376
	S (13)	S (14)	S (15)	TAMA	PEP
S (13)	398				
S (14)	398	399			
S (15)	345	346	347		
TAMA	285	286	252	291	
PEP	376	377	337	276	379

PEARSON CORRELATION MATRIX

	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)
AFF	1.000				
COF	-0.076	1.000			
CFF3	0.163	-0.115	1.000		
SAT	0.229	-0.513	0.372	1.000	
S (8)	-0.050	-0.040	0.056	0.144	1.000
S (13)	-0.038	-0.037	0.010	0.055	-0.134
S (14)	-0.030	0.051	0.068	0.028	0.107
S (15)	0.122	0.073	-0.119	-0.176	-0.328
TAMA	-0.082	0.027	0.068	-0.154	0.038
PEP	-0.035	-0.090	0.113	0.170	0.168

S (13)	1.000					
S (14)	0.176	1.000				
S (15)	0.132	0.101	1.000			
TAMA	-0.025	-0.010	0.113	1.000		
PEP	0.005	-0.005	-0.344	-0.035	1.000	

MATRIX OF BONFERRONI PROBABILITIES


	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)
AFF	0.000				
COF	1.000	0.000			
CFF3	0.162	1.000	0.000		
SAT	0.000	0.000	0.000	0.000	
S (8)	1.000	1.000	1.000	0.203	0.000
S (13)	1.000	1.000	1.000	1.000	0.342
S (14)	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
S (15)	1.000	1.000	1.000	0.055	0.000
TAMA	1.000	1.000	1.000	0.434	1.000
PEP	1.000	1.000	1.000	0.048	0.048
	S (13)	S (14)	S (15)	TAMA	PEP
S (13)	0.000				
S (14)	0.018	0.000			
S (15)	0.649	1.000	0.000		
TAMA	1.000	1.000	1.000	0.000	
PEP	1.000	1.000	0.000	1.000	0.000

FREQUENCY TABLE

	AFF	COF	CFF3	SAT	S (8)
AFF	399				
COF	361	365			
CFF3	317	296	317		
SAT	387	359	313	393	
S (8)	392	360	313	385	399
S (13)	391	358	313	384	397
S (14)	392	359	314	385	398
S (15)	340	312	277	336	345
TAMA	287	267	237	283	285
PEP	372	344	302	367	376
	S (13)	S (14)	S (15)	TAMA	PEP
S (13)	398				
S (14)	398	399			
S (15)	345	346	347		
TAMA	285	286	252	291	
PEP	376	377	337	276	379

Yo, Dña. M^a Amparo Benedito Monleón, profesora del Departamento de Psicología Social de la Universidad de Valencia y autora de la tesis doctoral "*La comunicación y el conflicto en las organizaciones*", autorizo a Dña. Lucía Gorbeña Etxebarria, con D.N.I. 30665713-C, a fotocopiar dicha obra a efectos de la investigación que está llevando a cabo.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, firmo en Valencia a 21 de Febrero de 2001.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' and 'A' followed by a horizontal line extending to the right.