



# UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



## FACULTAD DE PSICOLOGÍA



### Trabajo Fin de Grado en Psicología

Convocatoria Septiembre 2019

**¿Siempre es positivo ser optimista? Efecto modulador del optimismo en la influencia del conflicto de rol sobre la satisfacción.**

**Is it always positive to be optimistic?  
Modulating effect of optimism in the  
influence of role conflict on job satisfaction.**

**Autor: Noé Valverde Ibáñez**

**Tutores: Miguel Ángel Mañas Rodríguez y Pedro Antonio Díaz Fúnez**

## **Resumen**

El objetivo de este estudio es analizar el efecto modulador del optimismo en la influencia del conflicto de rol sobre la satisfacción laboral y el desempeño intra-rol. Se plantea la hipótesis de que el conflicto de rol mostrará una influencia negativa sobre la satisfacción laboral y el desempeño, pero el efecto modulador del optimismo lo reducirá, convirtiendo en positiva esa influencia. La muestra está compuesta 307 empleados del Personal de Administración y Servicios de una Administración Pública. Los resultados confirman el efecto de modulación total que transforma en positiva la influencia del conflicto de rol sobre la satisfacción laboral (efecto directo: -1.1375\*\*\*; efecto modulado .1610\*) y sobre el desempeño intra-rol (efecto mediación modulada .0543\*). Los resultados del método Johnson-Newman revelan que a partir del valor 5,76 en los valores de optimismo en una escala entre 1 y 6, el efecto de modulación deja de ser significativo. Se concluye con una discusión de las implicaciones prácticas del estudio, junto con las limitaciones y sugerencias para futuras investigaciones.

## **Abstract**

The objective of this study is to analyze the modulating effect of optimism in the influence of role conflict on job satisfaction and intra-role performance. The hypothesis is that the role conflict will show a negative influence on job satisfaction and performance, but the modulating effect of optimism will reduce it, turning this influence into a positive one. The sample consists of 307 employees of the Administration and Services Staff of a Public Administration. The results confirm the effect of total modulation that transforms into positive the influence of role conflict on job satisfaction (direct effect: -1.1375 \*\*\*, modulated effect .1610 \*) and on intra-role performance (modulated mediation effect. 0543 \*). The results of the Johnson-Newman method reveal that from the value of 5.76 on the values of optimism on a scale between 1 and 6, the effect of modulation is no longer significant. It concludes with a discussion of the practical implications of the study, together with the limitations and suggestions for future research.

# ÍNDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>Marco teórico.....</b>	<b>5</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>9</b>
<b>Muestra .....</b>	<b>9</b>
<b>Procedimiento.....</b>	<b>10</b>
<b>Instrumentos.....</b>	<b>10</b>
<b>Análisis de datos .....</b>	<b>11</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>12</b>
<b>Conclusiones. ....</b>	<b>14</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>16</b>

## **Introducción**

El optimismo es una de las fortalezas que proporciona un mayor bienestar a los individuos. Esto implica un mayor grado de control personal, así como la habilidad para encontrar sentido a las experiencias de la vida (Seligman, 1998). Entre sus efectos positivos, diversos estudios han hallado que esta variable tiene una influencia negativa en los procesos de enfermedad, y aumenta la percepción de calidad de vida, bienestar y salud en general (Luthans y Youssef, 2007).

De acuerdo con estudios realizados, el optimismo se relaciona positivamente, con las estrategias de afrontamiento favorables (planificación, reinterpretación positiva y crecimiento personal, afrontamiento focalizado en el problema y afrontamiento adaptativo) y, negativamente, con estilos de afrontamiento desadaptativos (centrado en las emociones, negación, distanciamiento conductual y consumo de sustancias) (Martínez-Correa et al, 2006) De acuerdo con lo anterior, los sujetos optimistas suelen presentar mejores habilidades de resolución racional de problemas (Diener y Lucas, 1999).

Por todo esto, el estudio de la psicología aplicada al ámbito del trabajo y las organizaciones ha comenzado a prestar atención a este constructo en sus estudios como parte del capital psicológico del empleado. Entendemos por capital psicológico el constructo de orden superior que comprende esperanza, eficacia, resiliencia y optimismo, representando un conjunto relevante de recursos personales para fomentar resultados positivos en el trabajo y actuar como elemento amortiguador ante demandas del entorno laboral (Luthans, Youssef y Avolio, 2007).

El optimismo es distintivo entre los recursos psicológicos implicados en el capital psicológico porque implica expectativas positivas en el futuro que conducen a una mayor orientación hacia el logro y un sentido de control sobre los posibles eventos futuros. Como tales, los niveles más altos de optimismo deberían mover el enfoque temporal del presente al futuro bajo la expectativa de que se obtendrán resultados positivos. En relación con el desempeño, el optimismo está relacionado principalmente con la adaptabilidad a los cambios. Cuando ocurren transformaciones en el lugar de trabajo, las expectativas futuras de optimismo deberían facilitar la apertura al cambio y el comportamiento funcional, como la adquisición de nuevos conocimientos (Griffin et al., 2007). Además, la orientación al logro y el sentido de control integrados en el

optimismo motivarían a los empleados a ser sujetos activos en el proceso de modificación, a fin de contribuir a crear un mejor lugar de trabajo (Madrid et al., 2017).

Si bien los beneficios del optimismo son evidentes, es posible que aparezcan situaciones importantes en las que las expectativas optimistas parezcan injustificadas y en las que la atención a la información positiva y el estilo de afrontamiento centrado en los problemas de los optimistas pueden ser contraproducentes. La creencia de que es posible controlar un evento es beneficiosa y positiva en situaciones donde se requiere persistencia y tomar medidas preventivas activas (seguir un régimen de tratamiento o practicar sexo seguro). Sin embargo, no todas las situaciones son controlables y, por lo tanto, susceptibles de un enfoque centrado en el problema. En estos casos, es importante reconocer la inutilidad de la búsqueda de objetivos adicionales y la prudencia de retirar esfuerzos (Ngan y Vong., 2018).

Algunos autores sugieren que hay situaciones en las que el optimismo puede no resultar beneficioso (Held, 2002; Norem y Chang., 2002). Por ejemplo, algunos han especulado que el comportamiento de riesgo puede ser más común entre los optimistas que los pesimistas y que el optimismo puede reducir la probabilidad de que se tomen medidas preventivas para evitar adversidades. Si uno cree que los resultados positivos son probables, entonces existe poca necesidad de trabajar para prevenir un resultado negativo. Sin embargo, no existe demasiada evidencia que apoye estos puntos de vista (Gibson et al., 2004)

Con esto en mente, el objetivo de este trabajo consiste en analizar cómo los diferentes niveles de optimismo modulan el efecto de una demanda de trabajo en la satisfacción laboral y en el desempeño laboral y conocer hasta qué punto el optimismo puede ser beneficioso dentro de una organización.

### **Marco teórico**

El capital psicológico se define como “el estado de desarrollo psicológico positivo de un individuo que se caracteriza por: (1) tener confianza (autoeficacia) para asumir y hacer el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas desafiantes; (2) hacer una atribución positiva (optimismo) sobre el éxito ahora y en el futuro; (3) perseverar hacia los objetivos y cuando sea necesario, redirigir los caminos hacia los objetivos (esperanza) para tener éxito; y (4) cuando se está incordiado por problemas y adversidades,

sostenerse y recuperarse (resiliencia) para lograr el éxito”. El capital psicológico integra los 4 recursos, estos interactúan de forma conjunta y comparten el sentido de control, intencionalidad y búsqueda de objetivos, entre ellos tienen validez discriminatoria, por ejemplo, la esperanza, la eficacia y el optimismo tienen predisposición para ser proactivos por naturaleza, mientras que la resiliencia suele ser reactiva y ocurre tras la aparición de una situación negativa. Además, la esperanza y la autoeficacia comparten principalmente un enfoque interno, mientras que el optimismo y la resiliencia están más orientados hacia el exterior (Luthans et al. 2017).

El optimismo es el constructo del capital psicológico en el que está centrada esta investigación Luthans et al. (2017) lo definen como un estilo explicativo positivo que atribuye eventos positivos a causas personales, permanentes y generalizadas, e interpreta eventos negativos en términos de factores externos, temporales y específicos de la situación. En contraste, un estilo explicativo pesimista atribuye los eventos positivos a causas externas, temporales y específicas de la situación, y los eventos negativos a los personales, permanentes y generalizados (Luthans et al., 2015) (Seligman, 1998). Dentro de la teoría de Demandas y Recursos Laborales, el optimismo es entendido como un recurso personal que desempeña un papel similar al de los recursos de trabajo (Bakker et al., 2017). El empleado optimista podría estar más abierto a las conductas estimulantes de los líderes y este optimismo ofrecería a los empleados la confianza necesaria para tomar iniciativas y cambiar su entorno de trabajo. (Thun et al., 2018).

En los últimos años se han publicado tantos estudios enmarcados en el modelo JD-R (ver Figura 1) que ha evolucionado hasta convertirse en una teoría. Con la teoría JD-R, es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados y el rendimiento laboral. (Bakker et al. 2013).

Según la teoría, los diferentes contextos de trabajo o características de éste pueden dividirse en dos categorías diferentes: demandas y recursos laborales. Por lo tanto, la teoría puede ser aplicada a todas las profesiones. Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos (Demerouti et al., 2001). Aunque las demandas laborales no sean necesariamente negativas pueden suponer un obstáculo cuando requieren un esfuerzo elevado y la

persona no se encuentra suficientemente recuperada (Meijman y Mulder., 1998). Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo y estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker, 2011), (Bakker y Demerouti, 2007). Por lo cual, los recursos no sólo son necesarios para hacer frente a las demandas del trabajo, sino que también tienen su propio efecto, en los recursos laborales es donde se enmarca el capital psicológico dentro de la teoría JD-R (Bakker y Demerouti., 2017).

Aunque las demandas y los recursos laborales inician procesos distintos, pueden también tener efectos conjuntos. La teoría JD-R propone que las demandas y los recursos laborales interactúan a la hora de predecir el bienestar laboral. Los recursos pueden tener un efecto combinado sobre el bienestar, e intervenir indirectamente sobre el rendimiento, amortiguando el impacto de las demandas en el estrés/malestar (Bakker et al., 2005), (Xanthopoulou, Bakker, Dollard et al., 2007). Los trabajadores que disponen de muchos recursos pueden afrontar mejor sus demandas laborales diarias. Otra interacción es aquella en la que las demandas amplían el impacto de los recursos laborales en la motivación/engagement. En este sentido, la investigación indica que los recursos laborales tienen mayor importancia e impacto en el engagement cuando existen demandas elevadas. En resumen, la investigación sobre el modelo JD-R indica que las demandas y recursos laborales pueden interactuar entre sí y tener un efecto multiplicador sobre el bienestar del trabajador. (Bakker et al. 2010), (Bakker et al. 2007), (Hakanen, Bakker y Demerouti 2005).

El optimismo como recurso personal puede amortiguar el impacto de las demandas de trabajo, dentro del modelo JD-R el conflicto de rol es entendido como una demanda de trabajo (Bakker et al., 2017) que se produce cuando hay demandas y/o exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles (Ironson, 1992; Sandman, 1992), por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflicto con el propio sistema de valores y creencias y por conflicto entre los distintos roles individuales (Peiró, 2005). Otros han definido el conflicto de rol como la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol (Miles, 1977), (Van Sell y otros, 1981), (Mansilla, 2011).

La combinación de demandas laborales y recursos de trabajo y personales afectan a la satisfacción laboral (Schaufeli, Bakker y van Rhenen, 2009; Trepanier, Fernet, Austin, Forest y Vallerand, 2014), la cual ha sido definida de diferentes formas, muchas de veces poniendo el foco solo en el componente afectivo y obviando los componentes cognitivo y conductual. Una definición clásica de Locke (1976) considera que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Otros autores creen que es necesario un enfoque más amplio de forma que la definen como una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación en el trabajo. Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996) ambas perspectivas pueden ser complementarias.

Hace varios años se ha comenzado a proponer una redefinición que pretende estudiar la satisfacción laboral desde una perspectiva más exacta, es decir, teniendo en cuenta el componente cognitivo (ver Figura 2), ya que parece más lógico que la satisfacción laboral es dependiente de lo que los individuos sienten y piensan en relación a su trabajo. Desde esta perspectiva, se define como un estado interno que se expresa por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias laborales de manera favorable o desfavorable. (Brief 1998); (Hulin y Judge, 2003). Las respuestas conductuales tras esta evaluación quedan fuera de la definición, ya que se consideran consecuencias de la satisfacción laboral. Es posible defender que la satisfacción laboral es una cuestión que depende de la personalidad de los trabajadores, por otra parte hay autores que postulan que lo que realmente influye en el grado de satisfacción es la interpretación que se hace de las circunstancias del ambiente de trabajo, interpretación en la que intervienen tanto las características personales como los factores del entorno.

Tanto los recursos, como las demandas y la motivación terminan influyendo en el desempeño laboral, los trabajadores normalmente se involucran en dos tipos de actuaciones en relación con el desempeño: desempeño intra-rol y extra-rol.

El desempeño extra-rol comprende tareas relacionadas con la disposición por llevar a cabo acciones que no son explícitamente parte del trabajo o del puesto ocupado; ayudando a otros, siguiendo normas o procedimientos de la organización aunque sea personalmente inconveniente o favoreciendo los objetivos organizacionales. Las

actividades de desempeño extra-rol se diferencian de las actividades de desempeño intra-rol de varias formas importantes (Borman y Motowidlo, 1993). Primero, las actividades intra-rol contribuyen de manera directa o indirecta al núcleo de la organización. Sin embargo, las actividades extra-rol apoyan el entorno organizacional, social y psicológico en el que ocurre el desarrollo de la tarea. En segundo lugar, las actividades intra-rol son tan variadas como los diferentes trabajos que existen dentro de la misma organización. Sin embargo, las actividades extra-rol son las mismas en muchos o incluso en todos los trabajos. Tercero, las actividades intra-rol están determinadas por los roles o puestos que se ocupan dentro de la organización y se trata de las actuaciones que los empleados realizan a cambio de un pago. Los comportamientos extra-rol, sin embargo, no están determinados por los roles y no suelen ser remunerados. (Goodman y Svyantek, 1999). El desempeño intra-rol ha sido la variable utilizada en esta investigación y se puede resumir como: aquellos resultados y comportamientos requeridos oficialmente que sirven directamente a conseguir los objetivos de la organización (Motowidlo y Van Scotter, 1994).

Teniendo en cuenta las variables descritas se proponen las siguientes hipótesis:

- Hipótesis 1: Habrá una influencia negativa del conflicto de rol sobre la satisfacción laboral.
- Hipótesis 2: El optimismo tendrá un efecto modulador sobre las variables anteriores que modificará la influencia.
- Hipótesis 3: El efecto modulador del optimismo terminará afectando al desempeño intra-rol.

## **Metodología**

### **Muestra**

En esta investigación se ha utilizado una muestra de 307 empleados del personal de administración y servicios de una administración pública andaluza. Las edades de la muestra estaban comprendidas entre 30 y más de 60 años, los intervalos más representativos de 46 a 50 (31.3%), de 51 a 55 (32.7%) y de 56 a 60 (12.7%), un 76.7% de la muestra tenía una edad comprendida entre los 46 y 60 años. En cuanto al sexo encontramos un 51.6% de varones frente a un 48.4% de mujeres, lo que nos lleva a contar con una muestra equilibrada en cuanto a sexos. El régimen jurídico de la muestra

es de un 92.9% funcionarios de carrera, 4.7% funcionarios interinos, 2.1% laborales fijos y 0.3% personal eventual, siendo un 77% operativos, 15.9% predirectivos y 7.1% directivos. El tipo de estudios que posee la muestra son 3.2% estudios primarios, 7.1% estudios secundarios, 23% bachiller o fp, 25% diplomatura, 29.8% licenciatura o grado, 10% máster o diploma avanzado y 1.2% doctorado y en cuanto a los turnos de trabajo el 89.1% trabajan en turno de mañana y el 10.9% en turno de tarde.

### **Procedimiento**

En primer lugar se llevó a cabo la aprobación por el comité Bioética de la Universidad de Almería, tras esto se hicieron reuniones con el equipo de dirección de la Administración Pública y la invitación a participar a todo el personal de administración de la Administración Pública, Después se realizó la cumplimentación electrónica del cuestionario durante la jornada laboral, en la cual en todo momento varios miembros del equipo de investigación estaban disponibles para resolver dudas.

Para probar la hipótesis, utilizamos la macro Process (modelo 7, modelo de mediación moderada) para SPSS elaborado por Hayes (2013), a través del cual se realizaron cálculos para la mediación moderada en el programa estadístico SPSS 25.0.

### **Instrumentos**

La variable optimismo fue medida con la versión en castellano de la *Escala de Capital Psicológico* de Luthans et al. (2007), PCQ-12, adaptada por León-Pérez et al. (2015). La escala está compuesta por 12 ítems con formato de respuesta tipo Likert, desde “1: totalmente en desacuerdo” hasta “6: totalmente de acuerdo”. Ejemplo, “Siempre miro el lado positivo de las cosas relacionadas con el trabajo”. El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.91.

El conflicto de rol está medido con la versión en castellano del *Cuestionario de estrés de rol* de Ritso, House y Lirtzman (1970), adaptado por Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga, (1986). El cuestionario para evaluar esta dimensión consta de 8 ítems con escala de respuesta tipo Likert, desde “1: muy en desacuerdo” hasta “5: muy de acuerdo”. Ejemplo, “Tengo que saltarme una regla o norma para realizar mis tareas”. El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.86.

La satisfacción laboral se midió con *The Job Satisfaction Scale* (Warr, Cook, & Wall, 1979). Con una escala de respuesta tipo Likert, desde “1: muy insatisfecho” hasta “7:

*muy satisfecho*". Ejemplo, "Cual es el grado de satisfacción con su trabajo en su conjunto". El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.91.

La variable desempeño Intra-rol fue medida con la *Escala de Goodman y Svyantek (1999)*, adaptada por Hernández-Vargas et al. (2014). Un cuestionario compuesto por 6 ítems. Ejemplo "Logramos los objetivos de trabajo", con un formato de respuesta tipo Likert donde "1: Totalmente en desacuerdo" hasta "5: Totalmente de acuerdo" y con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.93

### **Análisis de datos**

Todos los análisis de datos se realizaron con SPSS 25. Después de calcular los datos descriptivos, se realizaron las alfas de Cronbach y las relaciones de orden cero entre todos los constructos, la mediación y los análisis de moderadores. La figura 1 muestra el modelo conceptual probado en el estudio actual. Como en Cristea et al. (2013), se realiza un análisis de mediación de pasos múltiples donde el efecto del conflicto de rol en el desempeño intra-rol está mediado por la satisfacción laboral. Además, el modelo también incluye el efecto del optimismo como moderador de la relación entre el conflicto de rol y la satisfacción laboral de los empleados. Los análisis de mediación y moderación se realizaron con el procedimiento no paramétrico de bootstrapping para estimar los efectos directos e indirectos utilizando el paquete PROCESS (Hayes, 2013). Como este modelo conceptual específico no está cubierto en PROCESS, seguimos la sugerencia de Hayes y realizamos primero el análisis de mediación de múltiples pasos del efecto del conflicto de rol en desempeño intra-rol, con satisfacción laboral y optimismo como mediador y moderador, respectivamente (Modelo 7 en PROCESS). Los efectos indirectos y condicionales se consideraron significativos si los intervalos de confianza (IC) del bootstrap corregidos con un sesgo del 95% para esos efectos basados en 10,000 muestras bootstrap no incluyeron cero. Los tamaños del efecto de la mediación se calcularon utilizando el efecto indirecto completamente estandarizado (abcs; Preacher & Kelley, 2011) y proporcionaron intervalos de confianza de arranque del 95% BaC. Esta medida del tamaño del efecto se basa en el producto de betas para las rutas a y b, y puede interpretarse como el cambio esperado en la variable dependiente (por ejemplo, desempeño intra-rol) por cambio de unidad en las variables de predicción (por ejemplo, conflicto de rol) que ocurre indirectamente a través del mediador (por ejemplo, satisfacción laboral). Por último, se utilizó la técnica de Johnson-Neyman (Hayes & Matthes, 2009) para derivar el valor del moderador (es

decir, las puntuaciones de optimismo) en las que el efecto de la variable predictiva (es decir, las puntuaciones de conflicto de rol) cambia entre estadísticamente significativo y no significativo a un nivel alfa de .05.

## Resultados

La tabla 1 muestra los datos descriptivos, las consistencias internas obtenidas para cada escala y las correlaciones entre las medidas en el estudio actual. Los puntajes promedio de los participantes en el conflicto de rol, el desempeño intra-rol, el optimismo y la satisfacción laboral general fueron superiores al punto medio de la escala. Las consistencias internas de las escalas oscilaron entre .86 (conflicto de rol) y .93 (desempeño intra-rol) y fueron similares a la evidencia previa con estos instrumentos.

Tabla 1

### *Descriptivos, Consistencia Interna y Correlaciones*

	M	SD	$\alpha$	2	3	4
1.Conflicto de Rol	2,61	,90	,86	-,35**	-,32**	-,40**
2.Desempeño Intra-rol	4.85	1,04	,93		,49**	,52**
3.Optimismo	4.39	1,10	,91			,58**
4.Satisfacción Laboral General	5.35	1,41	,91			

Se realizó un análisis de mediación de múltiples pasos de la relación entre el conflicto de rol y el desempeño intra-rol con la satisfacción laboral como mediador (ver Figura 3). La Tabla 2 muestra los resultados de los modelos probados en este análisis de mediación. Según el Modelo 1 los análisis de la moderación muestra como el efecto del conflicto de rol en la satisfacción laboral es negativo y significativo, como el optimismo tiene un efecto positivo pero no significativo y como la interacción de Conflicto de Rol y Optimismo transforma este efecto en positivo y significativo (interaction coefficient: Conflicto de Rol x Optimismo = .016, SE = .05,  $p > .001$ ).

Según el segundo modelo se comprueba que el conflicto de rol tiene una influencia negativa y significativa sobre el desempeño intra-rol y se muestra la influencia positiva y significativa de la satisfacción laboral sobre este.

El índice de mediación moderada presenta los efectos indirectos generales y específicos. Los resultados mostraron el efecto de mediación modulada del Optimismo sobre el Desempeño intra-rol. Los efectos indirectos y condicionales se consideraron significativos ya que los intervalos de confianza (IC) del bootstrap corregidos con un sesgo del 95% para esos efectos basados en 10,000 muestras bootstrap no incluyeron cero. Los resultados mostraron una mediación significativa, con un IE total de .0543 (IC del 95% BC de .0002 a .1018)

Tabla 2

*Análisis de Mediación de Múltiples Pasos*

Modelo 1 (Sat. Lab)			
	Coefficient	SE	p
X (Conflicto de rol)	-1.13	.26	.000
W (Optimismo)	.21	.16	.194
Int. (XxW)	.16	.05	.006
Constant	5.57	.80	.000
$R^2 = .4358$ F=80.07, P=.000			
Modelo 2 (Desempeño Intra-rol)			
	Coefficient	SE	p
X (Conflicto de rol)	-.17	.06	.004
M (Sat. Lab.)	.33	.03	.000
Constant	3.51	.32	.000
$R^2 = .2922$ F=60.40, P=.000			
Indice Mediación Moderada		BootLLCI	BootULCI
Optimismo (Index): 0543		.0002	.1018

Los resultados del método Johnson-Neyman revelan que a partir del valor 5,76 en los valores de optimismo en una escala entre 1 y 6, el efecto de modulación deja de ser significativo.

Tabla 3

*Método Johnson-Neyman*

Johnson-Neyman Technique		
Optimism	Coefficient	P
1,00	-,973	.000
1,25	-,936	.000
1,50	-,896	.000
1,75	-,855	.000

2,00	-,815	.000
2,25	-,775	.000
2,50	-,735	.000
2,75	-,694	.000
3,00	-,654	.000
3,25	-,614	.000
3,50	-,574	.000
3,75	-,533	.000
4,00	-,493	.000
4,25	-,453	.000
4,50	-,413	.000
4,75	-,372	.000
5,00	-,332	.000
5,25	-,292	.009
5,50	-,252	.088
<b>5,75</b>	<b>-,209</b>	<b>.051</b>
<b>6,00</b>	<b>-,171</b>	<b>.142</b>

---

### Conclusiones

El principal objetivo de este trabajo ha sido analizar las condiciones en las cuales el conflicto de rol ve modificada su influencia sobre la satisfacción laboral y el desempeño intra-rol, por efecto modulador del optimismo. Más específicamente nuestras hipótesis proponen en primer lugar la influencia negativa del conflicto de rol sobre la satisfacción laboral. En segundo lugar, como el optimismo tendrá un efecto modulador modificando el anterior efecto entre variables. Por último, este efecto modulador acabará afectando al desempeño intra-rol de los empleados. Los resultados obtenidos en este estudio de investigación apoyaron claramente estas hipótesis. En consecuencia, se confirmó el papel modulador del optimismo a la hora de transformar la influencia del conflicto de rol sobre la satisfacción laboral y la conducta extra-rol de negativa en positiva. La confirmación de estos resultados tiene implicaciones teóricas y prácticas que se analizan a continuación, junto con limitaciones que podrían ser insumos para estudios de investigación adicionales sobre estos temas.

#### Implicaciones teóricas y prácticas

Desde la Teoría J-DR (Bakker y Demerouti., 2013) se propone el capital psicológico como un recurso personal en interacción con los recursos laborales capaz de predecir el bienestar laboral y el rendimiento. Los resultados encontrados en esta investigación siguen los hallazgos de los investigadores mencionados y ponen de manifiesto el papel fundamental del optimismo como parte del capital psicológico (Luthans et al., 2017) a

la hora de amortiguar el impacto de las demandas laborales y de predecir la satisfacción y el rendimiento.

En este estudio hemos encontrado que el optimismo es un recurso personal esencial a la hora de afrontar los efectos negativos del conflicto de rol, además de determinar que no todos los niveles de optimismo tienen porque ser positivos, ya que cuando el nivel de optimismo es demasiado elevado pierde el efecto en la reducción del conflicto de rol, podemos entender entonces que un optimismo irreal puede no ser beneficioso y debe tenerse en cuenta a la hora de llevar a cabo intervenciones en la mejora de este recurso personal. También puede ser importante seguir profundizando en los efectos que como consecuencia de la relación de ambas variables se producen sobre los estados cognitivos y afectivos, ya que ellos influyen en las conductas de los empleados, pudiéndose lograr mejorar la calidad además de incrementar el bienestar de estos.

### **Limitaciones del estudio**

En primer lugar, el estudio se realiza dentro de un ámbito específico como es la administración pública y no todas sus características son extrapolables a otros tipos de organizaciones; en segundo lugar existen limitaciones respecto del método que se ha utilizado, ya que el presente estudio se ha realizado mediante la contestación de cuestionarios por parte de los empleados que han participado, sin que se hayan utilizado otro tipo de instrumentos que habrían aportado una información complementaria. No obstante, los resultados del estudio nos permiten realizar un análisis de las variables objeto de estudio en esta organización, siendo muy interesantes como punto de partida para siguientes investigaciones.

### **En futuras investigaciones**

Sería interesante utilizar instrumentos complementarios, como entrevistas personales a los empleados y observación de la organización, además de realizar estudios pre-post con intervenciones en la mejora de la capacidad del optimismo ya que aportarían una mayor información para hacer un análisis en mayor profundidad, incluso también realizar estudios de los rasgos de personalidad que determinan el pensamiento optimista y su influencia en la satisfacción laboral, además de realizar análisis con bases de datos del ámbito privado para cotejar los resultados con el entorno público.

## Referencias bibliográficas

- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. <http://dx.doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2007) The Job Demands-Resources Model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. <http://dx.doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bakker, A. B., Van Veldhoven, M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the Demand-Control model: Thriving on High Job Demands and Resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9, 3-16. <http://dx.doi.org/10.1027/1866-5888/a000006>
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelia. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Borman, W.C. and Motowidlo, S.J. (1993) Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organization*, Jossey Bass, San Francisco, 71- 78.
- Henrique Fátima Boyol Ngan & Louis Tze-Ngai Vong (2019) Hospitality employees' unrealistic optimism in promotion perception: myth or reality?, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 18:2, 172-193, DOI: [10.1080/15332845.2019.1558480](https://doi.org/10.1080/15332845.2019.1558480)
- Bravo, M. J., Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto*. España: Ed. Síntesis S.A. 343–394.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes In and Around Organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Cristea, I. A., Montgomery, G. H., Szamoskozi, S, & David, D. (2013). Key constructs in “classical” and “new wave” cognitive behavioral psycho-therapies:

Relationships among each other and with emotional distress. *Journal of Clinical Psychology*, 69, 584-599.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Diener, E. & Lucas, R. (1999). Personality and subjective well-being. En D. Kahneman, E. Diener & N. Schwartz (Eds.). *Well-being: The foundations of Hedonic Psychology* (pp. 213- 229). New York: Russell Sage Foundation.
- Gibson, B., & Sanbonmatsu, D. M. (2004). Optimism, Pessimism, and Gambling: The Downside of Optimism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(2), 149–160. <https://doi.org/10.1177/0146167203259929>
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254–275. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.1998.1682>
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent context. *Academy of Management Journal*, 50 (2), 327-347. <http://dx.doi.org/10.5465/AMJ.2007.24634438>
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: The moderating role of job resources. *European Journal of Oral Sciences*, 113, 479-487. Doi: [10.1111/j.1600-0722.2005.00250.x](https://doi.org/10.1111/j.1600-0722.2005.00250.x)
- Hayes, A. F. (2013). *Methodology in the social sciences. Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY, US: Guilford Press.
- Hayes, A. F., & Matthes, J. (2009). Computational Procedures for Probing Interactions in OLS and Logistic Regression: SPSS and SAS Implementations. *Behavior Research Methods*, 41, 924-936. <http://dx.doi.org/10.3758/BRM.41.3.924>
- Held, B. S. (2002). The tyranny of the positive attitude in America: Observation and speculation. *Journal of Clinical Psychology*, 58(9), 965-992. <http://dx.doi.org/10.1002/jclp.10093>
- Hernández-Vargas, Clara I., Llorens-Gumbau, Susana, & Rodríguez-Sánchez, Alma M.. (2014). Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario. *Anales de Psicología*, 30(1), 247-258. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.143631>

- Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job attitudes. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, Vol. 12, pp. 255-276). Hoboken, NJ, US: John Wiley & Sons Inc.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., and Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*, New York: Lexington Books.
- José M. León-Pérez, Mirko Antino & José M. León-Rubio (2016): Adaptation of the short version of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-12) into Spanish / Adaptación al español de la versión reducida del Cuestionario de Capital Psicológico (PCQ-12), *Revista de Psicología Social*, DOI: 10.1080/02134748.2016.1248024
- Locke, E.A., ‘The Nature and Causes of Job Satisfaction’. (1976). In Dunnette, M.P. (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1350
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321–349. doi:10.1177/0149206307300814
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339–366.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541–572. doi:10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Madrid, H., Diaz, M., Leka, S., Leiva, P., & Barros, E. (2017). A Finer Grained Approach to Psychological Capital and Work Performance. *Journal Of Business And Psychology*, 33(4), 461-477. doi:10.1007/s10869-017-9503-z
- Mansilla Izquierdo, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57(225), 361-370. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000400010>
- Martínez-Correa, A., Reyes del Paso, G.A., García-León, A., y González-Jareño, M.A. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1), 66-72.
- Meijman, T. F. y Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. P. J. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (2nd ed., pp. 5-33). Hove, UK: Erlbaum.

- Miles, R. H. (1977). Role-set configuration as a predictor of role conflict and ambiguity in complex organizations. *Sociometry*, 40(1), 21-34. <http://dx.doi.org/10.2307/3033542>
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>
- Norem, J. K., & Chang, E. C. (2002). The positive psychology of negative thinking. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 132-139. Doi <https://doi.org/10.1002/jclp.10094>
- Peiró, J. M., Meliá, J. L., Torres, M. A., & Zurriaga, R. (1986). La medida de la experiencia de la ambigüedad en el desempeño de roles: el cuestionario general de ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. *Evaluación psicológica*, 3, 27-53.
- Peiró, J.M. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Preacher, K. J., & Kelley, K. (2011). Effect Size Measures for Mediation Models: Quantitative Strategies for Communicating Indirect Effects. *Psychological Methods*, 16, 93-115. <http://dx.doi.org/10.1037/a0022658>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative science quarterly*, 150-163. <http://dx.doi.org/10.2307/2391486>
- Sandman. B.A. (1992). The measurement of job stress. En C.J. Cranny, P.C. Smith, E.F. Stone. *Job Satisfaction*. Lexington Books. New York.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. y van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism? *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. <http://dx.doi.org/10.1002/job.595>
- Seligman M.E.P. (1998). *Learned optimism: How to change your mind and your life*. (2a. ed.). New York, NY: Pocket Books.
- Thun, S., & Bakker, A. (2018). Empowering leadership and job crafting: The role of employee optimism. *Stress And Health*, 34(4), 573-581. Doi: 10.1002/smi.2818
- Trepanier, S., Fernet, C., Austin, S., Forest, J. y Vallerand, R. J. (2014). Linking job demands and resources to burnout and work engagement. *Motivation and Emotion*, 38, 353-366. <http://dx.doi.org/10.1007/s11031-013-9384-z>
- Van Sell, M.; Brief, A.P.; Schuler, R.S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 34, 43-71. <http://dx.doi.org/10.1177/001872678103400104>

- Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 52: 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W. y Schreurs, P. J. G. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 766-786. doi: 10.1108/02683940710837714

Figura 1. Modelo JD-R.

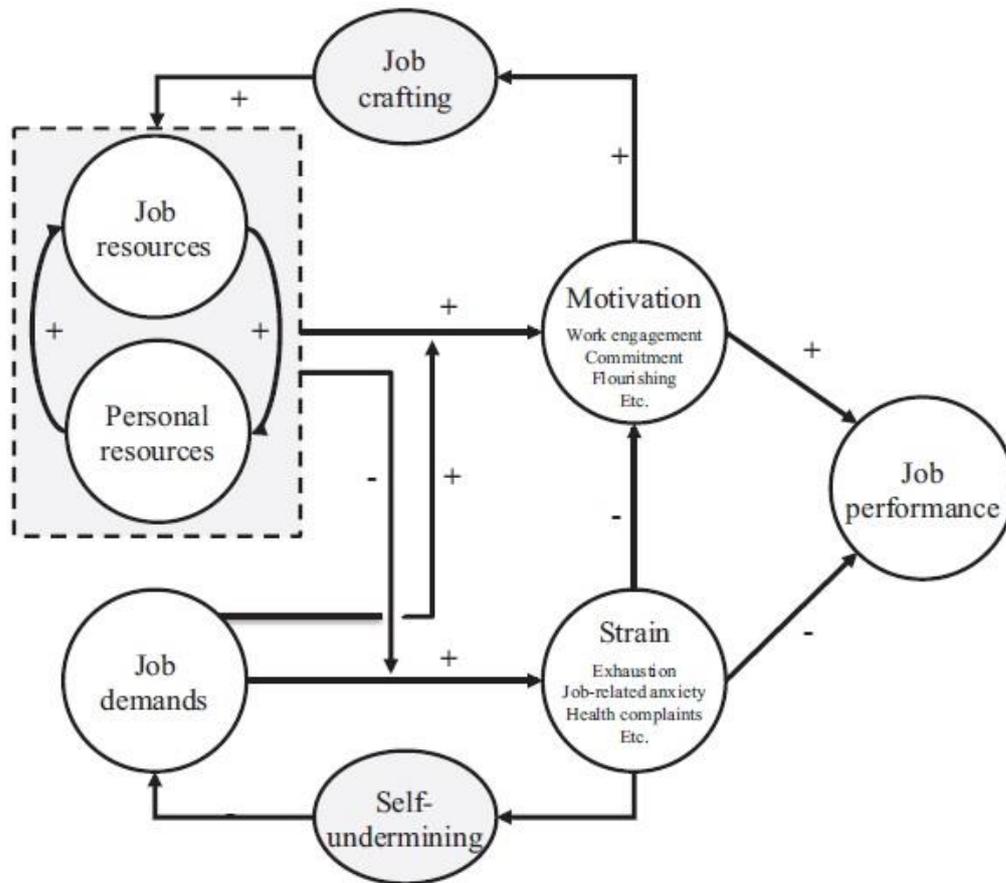
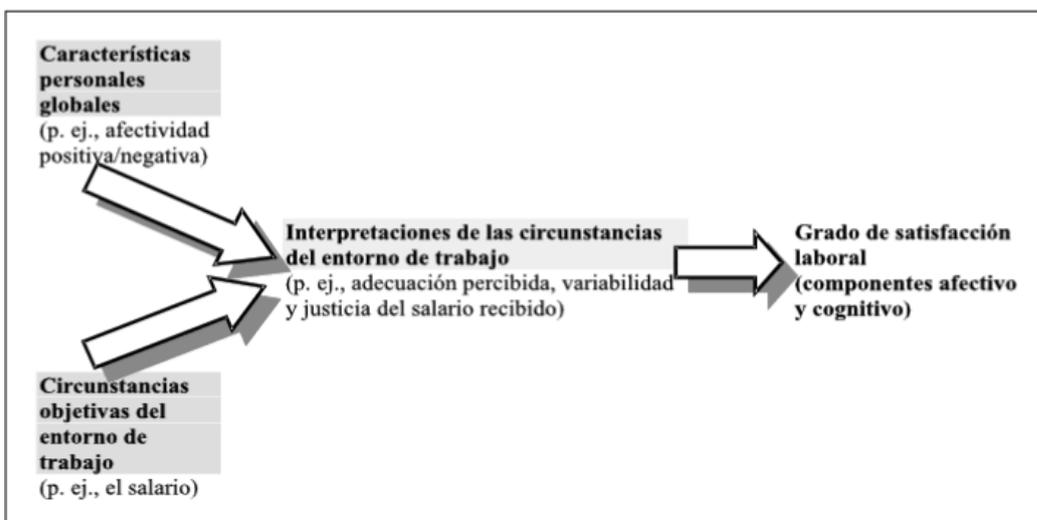


Figura 2. Modelo de satisfacción laboral.



Fuente: Adaptado de Brief (1998).

Figura 3. Análisis de mediación de múltiples pasos.

