



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE EL OPTIMISMO Y  
EL ESTRÉS LABORAL EN  
COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DE UNA  
EMPRESA PRIVADA DE  
SUPERMERCADOS EN LIMA  
METROPOLITANA - 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

URIEL JESUS PACHECO CENTENO

LIMA - PERÚ

2021



## **MIEMBROS DEL JURADO**

Mg. Patricia Dora Iparraguirre Baltazar

**Presidente**

Lic. Nidia Mercedes Torres Muñoz

**Vocal**

Lic. Susana Elizabeth Mamani Guerra

**Secretaria**

**ASESOR DE TESIS**

Mg. Rosa Weilg Machare

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a los jóvenes en etapa laboral para contribuir al estudio del estrés y optimismo en el sector organizacional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis docentes por haber contribuido con sólidas bases teóricas y empoderarme con conocimientos sostenidos en una malla curricular que considera la teoría y práctica como inseparables en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

A la Universidad Peruana Cayetano Heredia por impulsar en mí y en todos sus estudiantes una cultura de dignidad, ética y pasión por la investigación. Así mismo, por mantener su imagen notable e intachable hacia el exterior.

A mis padres y hermano por ser su apoyo incondicional, cimentando los valores y espíritu abierto al aprendizaje continuo que hoy me caracterizan.

Finalmente a Pronabec por viabilizar mis estudios.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA .....	9
3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
4.1. Objetivo General .....	12
4.2. Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	13
1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES.....	13
1.1 Optimismo.....	13
1.2 Estrés Laboral.....	21
1.3 El sector de supermercados.....	26
2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO, NACIONALES E INTERNACIONALES.....	30
3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES.....	36

3.1 Definiciones Conceptuales.....	36
3.2 Definiciones Operacionales .....	37
4. HIPÓTESIS .....	39
4.1 Hipótesis General .....	39
4.2 Hipótesis Específicas .....	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	40
1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3. NATURALEZA DE LA POBLACIÓN.....	41
3.1. Población.....	41
3.2. Muestra y método de muestreo .....	42
3.3. Criterios de inclusión .....	44
4. INSTRUMENTOS .....	44
4.1. Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R).....	44
4.2. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS .....	46
5. PROCEDIMIENTO .....	47
5.1. Consideraciones éticas .....	49
6. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS .....	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	58
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....	64

RECOMENDACIONES .....65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....67

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019. Se usó un nivel de investigación básico y de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 221 personas, cuyas edades oscilaron entre 24 y 44 años. Se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple. Los instrumentos empleados fueron el Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS para medir el optimismo y estrés laboral respectivamente. Los resultados mostraron la existencia de una correlación alta e inversa entre el optimismo y el estrés laboral haciendo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r_s=0.613$ ); no obstante, al analizar por dimensiones del optimismo, se encontró que la correlación fue moderada entre la dimensión pesimismo y estrés laboral. También se realizó una comparación por sexo, pero no se encontraron diferencias significativas entre las correlaciones segmentando hombres y mujeres.

Palabras claves: estrés laboral, optimismo, supermercados.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to know the relationship between optimism and work stress in administrative collaborators of a private supermarket company in Lima Metropolitana - 2019. A basic research level and correlational design were used. The sample consisted of 221 people, whose ages ranged from 24 and 44 years. The simple random probability sampling method was used. The instruments used were the Revised Life Orientation Test (LOT-R) and the ILO-WHO Work Stress Scale to measure optimism and work stress respectively. The results showed the existence of a high and inverse correlation between optimism and work stress using Spearman's Rho correlation coefficient ( $r_s = 0.613$ ); However, when analyzing by dimensions of optimism, it was found that the correlation was moderate between the pessimism dimension and work stress. A comparison by sex was also made, but no significant differences were found between the correlations segmenting men and women.

Key words: work stress, optimism, supermarkets.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones tienen un papel fundamental en la vida de las personas, son un medio importante para la obtención de recursos financieros, fomentan la socialización y son el motor del desarrollo económico, social, tecnológico, etc. Debido a la importancia de las empresas en la cotidianidad humana, ha de tener condiciones de calidad para desenvolverse de manera saludable (OMS, 2019).

Si bien, durante el siglo XX no había tanta preocupación por mejorar el bienestar en el ámbito laboral, desde la década del 90 y con el inicio del nuevo milenio, el tema ha tomado relevancia y preocupación por distintas razones: convicción organizacional, cultura organizacional, políticas nacionales y globales, estrategia organizacional, entre otras (OIT, 2016; Seligman, 2019).

En la actualidad se observa diversidad de organizaciones, cada una con casos particulares, pero con algo en común: a pesar de los esfuerzos e investigaciones, el estrés prevalece afectando a los colaboradores. El estrés laboral, el mal del siglo XXI (Kindruk, 2016), ha sido investigado a profundidad, orientándose a describir las causas, consecuencias, efectos, costos, entre otros, de tal manera que se ha configurado un amplio marco teórico. Si bien se ha avanzado en soluciones empíricas en el ámbito organizacional, existe una gran necesidad de impulsar una etapa de generación de propuestas científicas y enriquecimiento del estudio de factores amortiguadores (Scheier y Carver, 2018).

En coherencia con el párrafo anterior, la psicología positiva, propone la búsqueda de soluciones y demanda la necesidad de enriquecer el conocimiento

científico de las fortalezas y emociones positivas del ser humano, cuyo estudio había sido postergado durante muchos años por razones históricas y posturas, en cierta forma, filosóficas (Aurich, 2016).

Las soluciones han sido proliferadas de manera popular, muchas sin sustento científico. Una alternativa identificada someramente en el contexto popular y secundado por teóricos como Seligman, Scheier y Carver, podría ser el optimismo, entendido como una característica de las personas que les permite generar expectativas alentadoras sobre los eventos y, a partir de ello, desplegar herramientas de afrontamiento a situaciones estresantes.

Considerando lo antes mencionado, esta investigación pretendió conocer la relación entre el estrés laboral y el optimismo en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019. Cabe aclarar que, si bien el estrés ha tenido connotaciones positivas y negativas por algunos grupos científicos, en la presente investigación tuvo en cuenta al estrés laboral con un impacto negativo (distrés) y fue abordado en el contexto organizacional.

La presente investigación se divide en seis capítulos. El primero abarca la identificación del problema, justificación e importancia del tema, limitaciones y los objetivos del mismo. El segundo capítulo contiene el marco teórico, conceptos en torno al estrés, optimismo y rubro de supermercados, antecedentes nacionales e internacionales, la conceptualización de las variables y las hipótesis. En el tercer capítulo se desarrolla la metodología utilizada junto a la descripción del diseño y tipo de investigación, la población, muestra, instrumentos, criterios de inclusión,

procedimiento y consideraciones éticas. En el cuarto capítulo se precisan los resultados de la investigación, en donde se incluye el análisis estadístico de los objetivos junto a sus respectivas tablas. En el quinto y sexto capítulo se presentan la discusión y conclusiones respectivamente y finalmente se señalan las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

A través de la historia, el estrés siempre ha estado presente en el ámbito laboral. Llamado en su momento la enfermedad del siglo XX y prevaleciendo en la actualidad como el mal del siglo XXI (Kindruk, 2016), es una respuesta ante las demandas del entorno y acompañará continuamente a la sociedad en mayor o menor medida como parte natural de la globalización de la economía, masificación de la información y avance vertiginoso de la tecnología.

Todos en algún momento han sufrido estrés, es verdaderamente un problema en aumento, sobre todo a nivel laboral. En ocasiones la sociedad lo percibe como algo natural y olvida que sus graves consecuencias llegan en ocasiones a ser mortales. Vista la gravedad y repercusión de los estragos del estrés, se debe reconocer que es una problemática vigente y de importancia mundial. Es prioritario no olvidar que el estrés llega a ser cinco veces peor que el tabaco y el alcohol juntos, sobre todo por sus consecuencias médicas ya que agrava enfermedades, e incluso, facilita la aparición de nuevas patologías (Vidal, 2019).

El contexto laboral actual es altamente dinámico, competitivo y como secuela, más estresante, por ende, el impacto del estrés continuaría siendo perjudicial para el bienestar individual, social y laboral de los trabajadores. En ese sentido, elevados niveles de estrés pueden deteriorar seriamente la salud generando trastornos mentales y de comportamiento, tales como el *burnout*, la depresión, el agotamiento, la ansiedad y el desgaste y consumo de sustancias

psicoactivas (Arias, 2012; OMS, 2019); así mismo, daños físicos como diabetes (Puig et al., 2016) enfermedades cardiovasculares, trastornos muscoesqueléticos, agravamiento de enfermedades, etc. (OIT, 2016; Kubzansky et al., 2018).

Ante este fenómeno se pueden optar diferentes maneras de afronte saludables o muchas de ellas no saludables como el abuso de alcohol, drogas, la dieta poco saludable, el hábito de fumar, mala calidad del sueño, entre otras; generando también consecuencias perjudiciales para la productividad en el trabajo y la vida extra laboral (OMS, 2019; Diener, Seligman y Choi, 2018) e impactando en las organizaciones y/o países, tal como lo menciona la OIT (2016) con una estimación entre 0.5% - 4% de pérdida PBI causada por el estrés laboral. Este panorama demanda la necesidad de generar conocimientos y métodos de afronte saludables a todo nivel: individual, organizacional, político, social y ambiental.

Los datos sobre el estrés laboral están disponibles en distintas medidas y lugares a nivel mundial, no obstante la calidad varía considerablemente; la mayoría de las investigaciones están localizadas en los países desarrollados de Europa y América del Norte, mientras que en menor medida en América Latina, Asia y África (OIT, 2016). En Perú, según la búsqueda realizada, la investigación sobre el estrés laboral es coherente con la situación de los países en vías de desarrollo debido a que la bibliografía encontrada está dirigida en mayor proporción hacia la descripción del problema, y con menor determinación hacia propuestas de solución.

En esa línea, en el Perú se han descrito hallazgos variados sobre el estrés, algunas investigaciones muestran datos con prevalencia alta y otras con

prevalencia baja. Un reciente estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2018), revela que el 84.6% de los peruanos en actividad laboral sufren o han sufrido estrés, mostrando algunas diferencias en cuanto al género, siendo mayor el estrés en mujeres.

Por otro lado, Quispe (2016), describe en su estudio que el 87,5% de su muestra presenta niveles bajos de estrés en una organización privada de Lima Metropolitana, pero sustenta este encuentro correlacionado con un clima favorable en la organización investigada; así mismo, Pacheco y Quispe (2018), concluyeron que en una organización privada de Arequipa, los niveles del estrés son bajos (90% de la muestra) y están correlacionados con la comunicación organizacional idónea. Si se toman en cuenta ambos resultados, se evidencia que cada contexto puede estar influenciado por factores diversos; no obstante, los aportes valiosos nos indican que, en términos generales, en el Perú la mayor parte de la población es afectada por estrés y determinar factores asociados nos ayudan a comprender mejor y generar acciones de afronte saludables, pues el estrés estará presente como parte de las reacciones naturales del ser humano y puede variar su intensidad según los acontecimientos particulares de cada individuo (Kindruk, 2016).

Ante la problemática del estrés, se ha identificado en la literatura reciente una variable alternativa para hacer frente al fenómeno mencionado: el optimismo. El optimismo es una variable que se ha estudiado muy poco en el ámbito organizacional. Ferrando et al. (2002) lo advertía años atrás, y afirmaba que alrededor del inicio del siglo XXI se ha fortalecido la investigación científica al

respecto. No obstante, en la búsqueda realizada, se ha encontrado muy poca información sobre el optimismo en el campo organizacional. Esta es una realidad que debería cambiar, pues el optimismo, es un concepto de la psicología positiva que podría brindar importantes herramientas para hacer frente al estrés laboral según se infiere de la teoría existente.

Como aspecto contextual donde se desarrolló la investigación, el ámbito organizacional se compone por diferentes rubros de negocio, no obstante se optó por investigar una organización privada de supermercados en Lima Metropolitana con presencia a nivel nacional, cuyos colaboradores administrativos se encargan de gestionar constantemente datos de más de 15 000 trabajadores; por ende la carga laboral es considerablemente alta y pudo obtenerse información valiosa y diversa sobre el estrés. Sumado a lo mencionado, la naturaleza del sector de supermercados, o también conocido en el idioma inglés como *retail*, exige mucha orientación a resultados y competitividad que podría estar generando elevados niveles de estrés en sus colaboradores. En ese sentido, se ha observado diferentes manifestaciones del estrés en la población objeto de estudio, como descontrol emocional (llanto, ansiedad, ira), problemas del sueño, complicaciones gastrointestinales (dolores de estómago y estreñimiento), problemas muscoesqueléticos (dolores de espalda, y dolores musculares), dolores de cabeza, fatiga, expresiones no verbales de frustración e ira, entre otros. Sintomatología propia del estrés en coherencia con lo descrito por Bedoya-Lau, Matos y Zelaya (2014); así mismo, es natural poder encontrar conductas asociadas al optimismo.

En la línea de los párrafos anteriores, la presente investigación pretendió conocer la correlación entre el estrés laboral y el optimismo, por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019?

## **2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

La problemática del estrés laboral va en aumento, en ocasiones se puede percibir como natural y se olvida que sus consecuencias pueden llegar a ser mortales. Vista la gravedad y secuelas del estrés laboral, se alerta que es una problemática vigente y de importancia global. Además, se debe recordar que el estrés laboral puede llegar a ser cinco veces peor que el tabaco y el alcohol juntos, agravando padecimientos, e incluso, facilitando la aparición de nuevas enfermedades (Vidal, 2019).

Algunas veces se menosprecia el estrés laboral y se acepta que es parte de nuestras vidas, pero ahí radica el problema, es importante diferenciar el distrés (patológico y dañino) del eustrés (no perjudicial y, en ocasiones, necesario para vivir) para generar un avance en la forma de pensar de las personas. No se debe olvidar la cantidad de tiempo y esfuerzo que se dedica al trabajo, tanto que podría terminar muchas veces en estrés laboral cuyas consecuencias pueden desencadenar en bajas laborales, pero podrían reducirse con un buen manejo, ayudando al colaborador a hacer consciencia de la relevancia del estrés laboral.

Se consideró importante realizar la presente investigación, en primer lugar, porque la presencia del estrés laboral y sus efectos negativos sobre las diferentes áreas del desenvolvimiento de las personas es un fenómeno actual y a largo plazo (futuro), tal como lo indica Kindruk (2016). Por lo tanto, la problemática del estrés laboral y su hipotética relación con el optimismo descrita en el capítulo I es relevante y vigente.

Segundo, basados en la búsqueda realizada, existe escasa información científica respecto al valor del optimismo en el ámbito laboral y, menos aún, correlacionado con el estrés laboral. Por ello, es importante el aporte al saber teórico del optimismo y estrés laboral en el ámbito organizacional. De esta manera aportará en la generación del conocimiento y alentará al desarrollo de una nueva línea de investigación sustentada en la psicología positiva.

Tercero, la información hallada en la presente investigación podrá ser de gran utilidad para los profesionales de la salud mental vinculados al ámbito laboral, como los psicólogos organizacionales. A partir de los resultados, se podrían proyectar programas de intervención para gestionar el estrés en las organizaciones. Así mismo, los resultados son importantes por el aporte social, debido a que ayudarían a mejorar la calidad de vida, no solo de los colaboradores, sino que, de manera indirecta, mejorarían la calidad de vida de sus familias, alineándose a las políticas de responsabilidad social a nivel internacional, directamente vinculado al objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados al año 2030 (ONU, 2015).

Finalmente, los resultados de esta investigación pueden ser trascendentes en el plano pragmático ya que permite a la empresa objeto de estudio conocer la correlación del estrés laboral y el optimismo, de esta manera se podría sustentar programas de promoción, prevención e intervención, así mismo, sugerir la continuidad del estudio al respecto, con variables afines. Las principales áreas que podrían tomar estos resultados son las vinculadas a la Gestión Humana.

### **3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se realizó haciendo uso del muestreo probabilístico, no pretende generalizar los resultados para todas las empresas del sector de supermercados, por lo tanto, los hallazgos de este trabajo son representativos solo para la organización donde se recolectaron los datos.

## **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Objetivo General**

- Conocer la relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la dirección e intensidad de relación entre el optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019.
- Identificar la relación entre el optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019 diferenciando por sexo.
- Identificar la relación entre la dimensión optimismo del Test de Orientación Vital - Revisado (LOT-R) y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019.
- Identificar la relación entre la dimensión pesimismo del Test de Orientación Vital - Revisado (LOT-R) y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana - 2019.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES

#### 1.1 Optimismo

##### 1.1.1 Evolución del concepto optimismo

Etimológicamente, el término optimismo proviene del latín *optimun* que significa “lo mejor” haciendo referencia a lo bueno, lo positivo, lo beneficioso. Los datos históricos muestran que el escritor François-Marie Arouet, más conocido como Voltaire, fue el primero en utilizar el concepto en el siglo XVIII (Gonzales y Valdez, 2013). En el contexto popular ha sido una palabra bastante conocida y utilizada, pero poco estudiada en el campo científico; no obstante, durante las últimas décadas, este término ha ido ganando relevancia en la comunidad de investigación impulsado por la psicología positiva (Vera-Villaruel, Córdoba y Celis, 2009; Scheier y Carver, 2018).

En psicología, el optimismo fue conceptualizado de diversos modos, no obstante la definición más utilizada para referirse al optimismo la formuló Scheier y Carver en 1985 (Gonzales y Valdez, 2013), quienes subrayan que es una característica disposicional de la personalidad que media en la interpretación de los sucesos externos. Más tarde, Scheier, Carver y Bridges (1994, citados por Gonzales y Valdez 2013) definen el optimismo y pesimismo como expectativas generalizadas (desfavorables y favorables) sobre las situaciones que afrontan las personas, afirmando que es un constructo unidimensional polar. Dicha definición

involucra que optimismo y pesimismo son rasgos congruentemente constantes, consistentes a través del tiempo y las situaciones (Scheier y Carver, 2018).

Alpizar y Salas (2010), resaltan que es importante establecer una diferencia entre dos términos que se pueden confundir en el entendimiento cotidiano del optimismo como un mero pensamiento positivo. La diferencia radica en que una persona optimista es capaz de ver con claridad y realismo sus problemas logrando afrontarlos y espera obtener resultados favorables posteriormente. En contraste, los pensamientos positivos por si solos se focalizan en tergiversar la realidad y afirmar que todo lo que sucede es positivo sin mayor análisis, por ello cuesta mucho más que lleguen a afrontarla.

En la última década el optimismo ha despertado el interés de la comunidad científica por los beneficios que se pueden demostrar en el bienestar integral del ser humano en diferentes ámbitos de la vida (Martinez, 2019; Vizoso y Arias 2018; Seligman, 2019). En relación al bienestar psicológico, se han obtenido conclusiones tras el análisis de diversos estudios en diferentes contextos, que las personas con mayor optimismo experimentan más emociones positivas que negativas, traduciéndose en mejor calidad vital (Martinez, 2019) y bienestar subjetivo (Marrero y Caballeira, 2010). En relación a la salud física, las revisiones han demostrado que las personas con mayor optimismo tienen menor reporte de sintomatología, presentan periodos de recuperación menores, menores respuestas cardiovasculares al estrés y tienden a mostrar sistemas inmunes fortalecidos (Martinez, 2019; Boehm y Kubzansky, 2012; Kim, Smith y Kubzansky, 2014).

### 1.1.2 Medición del Optimismo

La medición del optimismo ha sido desarrollada por varios autores, en ese sentido se han creado diversos instrumentos para medir este constructo en las personas. Uno de los primeros en construir un instrumento para medir el constructo fueron Dember et al. (1989, citados por Olliden, 2013) quienes desarrollaron la Escala de Optimismo – Pesimismo (OPS por sus siglas en inglés: Optimist-Pesimism Scale) para identificar la presencia de rasgos optimistas y pesimistas en la personalidad de los evaluados. El instrumento estaba constituido por 18 ítems para el pesimismo, 18 ítems para el optimismo y 20 ítems distractores los cuales describían situaciones específicas para que los participantes muestren su acuerdo o desacuerdo, evidenciando que los autores optaban por medir el optimismo y pesimismo por separado. Años más tarde, Chang, D’Zurilla y Maydeu-Olivares (1994) evaluaron la dimensionalidad del instrumento utilizando una muestra de 389 estudiantes universitarios y concluyeron que el OPS tiene una difícil interpretación (Remor et al., 2006, citado por Olliden, 2013).

Por su parte, Hale, Fibel y Cochran (1992, citados por Olliden, 2013) presentan la Escala de Éxito de la Expectativa Generalizada Revisada (*Generalized Expectancy of Success Scale Revised*, GESS-R por sus siglas en inglés), constituida por 25 ítems en escala de Likert (siendo 5 muy probable y 1 muy improbable). Los ítems describen múltiples situaciones desde muy específicas hasta generales con el objetivo de que los participantes evalúen y determinen en cuales tendrían mayor esperanza de éxito. No obstante, el GESS-R ha sido criticado por su extensión (muy largo) y por su inadecuada estructura

factorial debido a que sus ítems no se adecúan al constructo que se desea medir (Steed, 2000, citado por Oliden, 2013).

Años más tarde es presentada la Escala de Optimismo Disposicional (DIOP por sus siglas en inglés) desarrollada por Joiner (1997, citado por Oliden, 2013), la cual tiene como propósito medir el optimismo en personas mayores de 18 años de edad. Es una escala unidimensional compuesta por 12 ítems con respuesta en escala de Likert del 0 (“nada aplicable a mí”) hasta 3 (“completamente aplicable a mí”). Los resultados son interpretados coherentemente con el puntaje, a mayor puntuación mayor optimismo disposicional. Sin embargo, este instrumento cuenta con escasas investigaciones y validaciones a diferentes contextos.

Finalmente, Scheier y Carver (1985, citados por Oliden, 2013) desarrollaron un instrumento para medir el optimismo disposicional, siendo el instrumento más utilizado en investigaciones y por ende tiene mayor sustento científico desde sus inicios hasta la actualidad. El instrumento se denomina “Escala de Orientación de Vida” (*Life Orientation Test*, LOT por sus siglas en inglés). Los autores consideran que el optimismo disposicional es la tendencia permanente a esperar que sucedan hechos favorables en el futuro (Scheier y Carver, 2018). El instrumento inicialmente era unidimensional y estuvo compuesto por 12 ítems (8 relacionados al optimismo-pesimismo y cuatro de ítems distractores). El LOT fue utilizado ampliamente, pero tuvo algunas críticas, entre ellas que no evaluaba solamente expectativas futuras tal como la teoría lo planteaba (Grimaldo, 2004).

En vista de la deficiencia hallada, años después Scheier et al. (1994, en Olliden, 2013) revisaron este instrumento con la intención de hacer cambios precisos para mejorarlo y eliminaron 2 ítems, determinando que se podía medir el optimismo como unidimensional con dos polos (optimismo y pesimismo); no obstante, otros autores discuten esta propuesta afirmando que el optimismo debería medirse con dos dimensiones: optimismo y pesimismo por separada (Ferrando et al., 2002; Glaesmer et al., 2012; Vera-Villarreal, Córdova y Celis, 2009; Vera-Villarreal et al., 2009; Yorck et al., 2006; citados por Olliden, 2013). Ante ambas posturas, Olliden (2013) optó por considerar al optimismo con dos dimensiones: optimismo y pesimismo porque es más coherente con el sustento de diferentes autores durante los últimos años y porque así lo sustenta el método utilizado para su validación. Consecuentemente, se tomó la postura de Olliden (2013) para la presente investigación.

Así mismo, el LOT-R ha sido utilizado en diversas investigaciones con diferentes poblaciones, como la norteamericana, latinoamericana, anglosajona, y oriental; y fue traducido a idiomas como el portugués, francés y español (Burke, Joyner y Wilson, 2000; Lai et al., 1998; Vera-Villarreal et al., 2009, citados por Olliden, 2013). Además, suele presentar adecuadas propiedades psicométricas las cuales serán profundizadas más adelante en el capítulo III, Metodología.

### **1.1.3 Desarrollo del optimismo**

El desarrollo del optimismo en el contexto organizacional es aún una línea de investigación en construcción; no obstante, la evidencia disponible

sugiere que las personas pueden incrementar su optimismo con el tiempo y práctica (Scheier y Carver, 2018).

Es importante diferenciar optimismo de felicidad, bienestar o conceptos similares, si bien están asociados, no son definidos como lo mismo. En líneas generales, para desarrollar el optimismo, se deben generar cambios en el pensamiento porque de allí proviene toda la filosofía de vida. Es un trabajo a través de cambios cognitivo - conductuales progresivos, tal como lo describe Pavin (2011): pasar tiempo con amigos, socializar, conocer nuevas personas, darse un momento para hacer una actividad placentera, salir al cine, caminar, elaborar cronogramas realistas, programarse salir temprano para evitar el tráfico, respetar entre 6 y 9 horas de sueño, practicar actividad física, etc. Cada actividad ejecutada por el ser humano que fomente el deporte y movimiento diario del cuerpo en diferentes situaciones que lo permitan, tal como lo sustenta Casado (2014). Así mismo, es importante generar espacios para uno mismo, fortalecer la autoconciencia, aceptar lo que no se puede cambiar, evitar argumentos exaltados cada vez que alguien lo contradice, elaborar frases autodirigidas (como: “todo va salir mejor”, “lo que me dicen lo hacen con la mejor intención”, “podré hacerlo”, etc).

Existe escasa información sobre experiencias de intervención basadas en teoría psicológica para desarrollar el optimismo el ámbito laboral. Uno de los pocos aportes hallados fue la implementación de un programa de hipnosis Eriksoniana en factores de estrés, autoestima y optimismo en grupos de trabajo, desarrollada por Pérez (2013). El objetivo de su investigación fue evaluar el

impacto de la hipnosis Eriksoniana en factores de estrés, autoestima y optimismo en una muestra de dos organizaciones, una del rubro educativo y otra de servicios comerciales, conformando un total de 25 personas. Para el análisis realizó un test –post test utilizando las escalas de Estrés Percibido, Autoestima de Rosenberg y LOT-R de optimismo, además una escala de 10 ítems para evaluar la relajación personal. Los resultados evidenciaron que no existe diferencia significativa en el test-post test de la escala de estrés percibido, sin embargo, si se aprecia diferencia significativa en las escalas de autoestima y optimismo. Como conclusión, su programa de hipnosis Eriksoniana es un precedente exitoso para el desarrollo del optimismo en una empresa.

Por su lado, Jacobis (2018), sostiene que el optimismo es una cualidad a ser valorada de forma justa en las empresas porque es una poderosa herramienta que da una ventaja competitiva a los líderes y colaboradores en su carrera profesional, incrementa la productividad, favorece a superar conflictos e impacta positivamente en los demás generando relaciones sanas y un ambiente con mejor salud física y mental. En ese sentido, en medio que sugiere para desarrollar el optimismo en las empresas es identificar a los líderes optimistas y trabajar con ellos para ser ejemplo conductas a seguir en sus trabajadores a cargo.

Así mismo, Barrera (2015), presenta un análisis de seis tendencias globales para refrescar el optimismo en las empresas basándose en la exposición de Francisco Crespo, CEO de Coca Cola México, en el *World Business Forum (WOBI)* 2014. Estas tendencias al ser aplicables como política organizacional podrían fomentar el optimismo. Primero, establecer políticas de democracia y

estado de derecho fomenta la participación y empoderamiento de los colaboradores para que puedan expresar sus ideas e incluso votar por cambios en la empresa. Segundo, aprovechar la globalización para incrementar el flujo de ideas, bienes y capital humano, al estar globalizados se puede contar con personal multinacional con prácticas de inclusión y tolerancia que aumentará significativamente el positivismo en el personal. Tercero, apoyarse en la tecnología para facilitar el procesamiento de información y automatizar procesos manuales tediosos y repetitivos, de esta manera se deja más espacio libre para procesos creativos, comunicativos y crece la pasión por el trabajo. Cuarto, fomentar la transparencia como hábito empresarial para socializar métricas y objetivos medibles al alcance de todos. Esta práctica permitirá que cada uno conozca el impacto que tiene en la empresa, incrementará el sentimiento de responsabilidad sobre los resultados y como consecuencia, la actitud positiva para enfrentar los retos. Quinto, instaurar el empoderamiento como pilar organizacional no solo generará optimismo, sino que además, desatará las fuerzas productivas y creativas de todos los colaboradores. Finalmente, fomentar la práctica del humanismo en los líderes para que se humanice el ambiente laboral, se expresen emociones, se compartan experiencias y se agregue valor adicional como gerentes o jefes.

Posteriormente se realizaron estudios similares en otros contextos (Remor, Amoróz y Carrobles, 2010; Arguís, Bolsas, Hernández y Salvador, 2012, citados por Martinez, 2019; Diener, Seligman y Choi, 2018) en los cuales se enfatiza la importancia del optimismo como potenciador del bienestar.

## **1.2 Estrés Laboral**

### **1.2.1 Evolución del concepto**

El estrés laboral recibió diferentes definiciones a lo largo de los años. Inicialmente, el término estrés fue utilizado en 1936 por Hans Selye en términos biológicos para referirse a una respuesta no identificada del cuerpo ante una situación de cambio (Selye 1936, citado por OIT, 2016). Esta definición conllevó a la investigación del estrés en las funciones cerebrales. De similar manera, definió a los factores estresantes como las situaciones que desencadenan una respuesta psicológica y física de un individuo para establecer una diferencia entre el estímulo y la respuesta (OIT, 2016).

Durante algunos años, no fue considerado como relevante, no obstante, a partir de la década del 90, se han ido incrementado las investigaciones sobre el estrés en el ámbito laboral, el impacto, las consecuencias, costos y la salud de los colaboradores. Con el tiempo la investigación en torno al estrés fue expandiéndose a más ciencias como la psicología, medicina, ergonomía, etc. (OIT, 2016).

En algún momento el estrés fue definido erróneamente como un factor de riesgo psicosocial, pues no es un causante; por el contrario es una consecuencia.

Actualmente, para la OIT (2016), el estrés es una respuesta física y psicológica (cognitiva, conductual y emocional) a un daño provocado por un desbalance entre los recursos personales percibidos para hacer frente a las

exigencias y las exigencias percibidas. Además, el estrés ocasionado en el ámbito laboral, está determinado por las características propias de cada organización como el diseño de trabajo, el ambiente laboral, la carga de tareas, las relaciones laborales, entre otros, y ocurre cuando no hay una reciprocidad o exceden a las capacidades/recursos del colaborador. Esta ha sido la definición de estrés a tener en cuenta para desarrollar la presente investigación.

### **1.2.1 Clasificación del estrés laboral**

El estrés ha sido clasificado con distintos términos, pero coincidentes en dos polos, uno negativo y el otro positivo. Una de las clasificaciones más comunes y aceptadas por la comunidad científica es la del estrés en sus dos polos: eustrés y distrés, los cuales se explican a continuación:

- El eustrés, también conocido como estrés positivo, es considerado como el factor motivacional que necesitan las personas para estar alertas y desempeñarse de forma adecuada dentro de su organización y puesto de trabajo. Es un grado de tensión menor que produce la activación de los recursos personales de los colaboradores para generar una mayor productividad. Así mismo, el eustrés es favorable para la persona siempre y cuando esta sea capaz de manejarlo utilizando los recursos que posee; sin embargo, este grado de tensión puede convertirse en negativo si la persona no es capaz de responder ante esto ocasionando que se genere obstáculos que impidan su crecimiento y su buen desempeño (Guerrero, 2014).

- El distrés, conocido también como estrés negativo, es contrario al eustrés, por ende, es un grado mayor de tensión que ocasiona problemas y afecciones en la vida de las personas. Este tipo de estrés es producido cuando las personas consideran que sus capacidades y potencialidades son menores en relación a las demandas que le exigen las funciones de su puesto laboral o las demandas de su vida personal. Así mismo, el estrés negativo puede producir consecuencias desfavorables en la vida de la persona presentando dificultades para desempeñarse en el trabajo, daño en su salud física y mental (Guerrero, 2014).

### **1.2.2 Causas del estrés laboral**

Existen muchos factores en el lugar de trabajo que pueden desencadenar el estrés. A estos factores, se los denomina “factores de riesgo psicosocial”. En 1984, la OIT definió a los factores de riesgo psicosocial como las interacciones en el ambiente laboral, el contenido del trabajo, el contexto de la empresa u organización y las necesidades, capacidades, cultura del trabajador, y factores individuales no laborales del trabajador, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la productividad, la salud y satisfacción laboral” (ILO, 1986 citado por OIT, 2016).

Las causas se han ido estudiando durante años y el término para denominarlas fue variando: factores de estrés, estresores, factores psicosociales, actores de riesgos psicosociales o simplemente riesgos psicosociales. Actualmente existe un consenso científico en denominar factores de riesgo psicosocial a los

aspectos de la gestión y el diseño del trabajo en el contexto laboral y social que son potencialmente causante de daño físico y/o psicológico. No obstante, los factores de riesgo pueden continuar incrementándose o disminuir en cantidad debido al contexto particular de cada lugar y época (OIT, 2016).

Cox et al. (2000; citado por OIT, 2016), identificaron características causantes de estrés laboral, las cuales las dividió en dos grupos: contenido del trabajo y contexto del trabajo.

En lo referente al primer grupo, contenido del trabajo, está directamente relacionado con los factores de riesgo psicosocial sobre las condiciones y la organización del trabajo. Los efectos de la carga laboral en el bienestar de los colaboradores es uno de los primeros temas a ser estudiados. Tanto la sobrecarga cualitativa (la dificultad del trabajo) como la cuantitativa (la cantidad de trabajo a realizar) se han relacionado con el estrés. De la misma forma, el diseño de las tareas (contenido de trabajo) implica varios aspectos que son factores de riesgo, como la insuficiente valoración del trabajo (trabajos percibidos como poco relevantes), la escasa o nula variedad de tareas y la repetitividad de actividades, la infrautilización de las capacidades, la incertidumbre (falta de información sobre los resultados, desconocimiento sobre las conductas ideales, ambigüedad de funciones, inseguridad laboral, etc.), las escasas ocasiones de aprendizaje, altas exigencias de atención y orientación a detalle, exigencias problemáticas e insuficientes recursos (OIT, 2016).

Así mismo, el contexto de trabajo es determinante e influyen muchos aspectos. Uno de ellos son los horarios de trabajo como trabajo nocturno y la

extensa duración de las jornadas. El factor horario afecta directamente al ritmo circadiano, el agotamiento, la falta de horas de sueño e incluso el incremento de conflictos familiares por exigencias interrumpidas. Finalmente, las condiciones físicas de trabajo tienen un efecto perjudicial. En general, la evidencia muestra que las malas condiciones físicas de trabajo y de medio ambiente, incluidos el espacio, la temperatura, la ventilación, el ruido, el diseño, entre otros puede incrementar estrés de los trabajadores y consecuentemente afectar su salud psicológica y física (OIT, 2016).

Agrupando la información, Robbins (2004; citado por Pacheco, 2018) identifica dos categorías de factores causantes de estrés laboral: ambientales y organizacionales. Los factores ambientales se refieren al contexto físico donde se desempeñan los colaboradores, aspecto económico (sueldos), las modificaciones en las políticas internas, el sector (público-gubernamental o privado) y los cambios en la estrategia de la empresa. Por otro lado, los factores organizacionales se refieren a las exigencias de la empresa, el alcance de metas, al trabajo en equipo, líderes y personas.

### **1.2.3 Afrontamiento del estrés laboral**

Los estilos de afrontamiento son aquellas formas individuales de reaccionar ante diversas situaciones estresantes en el trabajo, consecuentemente, direccionan a hacer uso de estrategias las cuales pueden ser permanentes en el tiempo o situacionales.

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, el afrontamiento del estrés laboral no siempre puede ser exitoso con solo el actuar personal; sino, al encontrarse en un ambiente sistémico y una organización viva, se deben involucrar más variables y el actuar conjunto de los miembros de la organización para que el afronte sea exitoso (Doval et al. 2004; citado por Pacheco, 2018).

Escala (2004; citado por Pacheco, 2018) sugiere para afrontar el estrés laboral: hacer ejercicio frecuente, mantener un ritmo en el descanso y sueño adecuados, gozar de ocio y horarios flexibles, poner en práctica técnicas de relajación y fomentar el pensamiento positivo en el trabajo. Esta última recomendación significa un importante precedente asociado a estrés y optimismo, fortaleciendo las hipótesis planteadas en la presente investigación.

### **1.3 El sector de supermercados**

El sector de supermercados, conocido también como rubro de consumo masivo, venta minorista o en inglés *retail*, es aquella área de negocio que se dedica a la comercialización de bienes al por menor y desempeña las siguientes tareas: a) determinar las necesidades y deseos de su mercado objetivo y b) dirigir la empresa hacia la satisfacción de esas necesidades y deseos de forma más eficiente que sus competidores (Vigaray, 2005, citado por Quintero, 2015). El comercio al por menor es el último peldaño de la distribución comercial, es el intermediario que se dedica a la venta de productos, bienes o servicios a los

consumidores o usuarios finales y es en el mercado una de las áreas más competitivas y dinámicas (Quintero, 2015).

Así mismo, el sector *retail* es identificado con una naturaleza altamente estresante por la presencia de factores de riesgo psicosocial, junto al sector minero y el ámbito de la salud pública por sus características propias demanda, competitividad, dinamismo e incertidumbre (Güilgüiruca et al., 2015).

Tuckey et al. (2017) mencionan que los trabajadores del rubro *retail* enfrentan múltiples amenazas y demandas. Estos tipos de factores estresantes son únicos en términos de percepciones y efectos. Asimismo, los trabajadores minoristas tienen acceso a pocos recursos laborales estructurales para promover el crecimiento y el bienestar, así como un grupo limitado de recursos. En términos de venta minorista específicamente, debido a la naturaleza del trabajo, los empleados se colocan en una posición con pocas oportunidades de crecimiento, altas exigencias de trabajo físico y el personal administrativo sometido a la presión para entregar resultados en cortos periodos de tiempo, en combinación con muchas amenazas y obstáculos para el bienestar y el desempeño positivo, como la competitividad laboral, y los bajos sueldos en comparación con la media de otros sectores de trabajo como los financieros y/o minería.

En Perú, existen grandes cadenas de supermercados como Metro, Wong, Vivanda, Plaza Vea, Saga Falabella, Ripley, etc. De acuerdo con PeruRetail (2018), todas estas empresas se enfocan principalmente en una cultura de mercado y se caracterizan por:

- Interacción con el cliente: es indispensable crear una buena atención al usuario para crear una relación de fidelidad. Debido a la alta recurrencia para compras frecuentes, se enfoca mucho en desarrollar el servicio post venta como estrategia de vinculación negocio – cliente.
- Mayor frecuencia de compra: Debido a las cantidades pequeñas de compra, los clientes recurren a los supermercados constantemente. Este hecho debe ser considerado por el empresario para crear estrategias de marketing enfocadas en entender el comportamiento del consumidor.
- Buen manejo logístico: se busca un óptimo manejo de la calidad del producto y la rapidez con la que llega a los minoristas. Por ello, las empresas *retail* han optado por la omnicanalidad, integrando tiendas físicas y ventas por teléfono, el comercio electrónico, conocido también como *e-commerce* (inglés), canales online que incluyen la página web, redes sociales, blogs, portales de video, etc. El usuario actual espera encontrar el mismo surtido en los diferentes canales, así como los mismos precios, marcas, presentaciones, etc.
- Marcas propias: son el producto con el cual dominan el poder de negociación con su competencia. En Perú es visible en Plaza Vea, Vivanda, Wong, Metro, Tambo y otros, cada cual desarrolla marcas propias.

Tal como se mencionó líneas arriba, el sector *retail* se enfoca mucho en la competitividad, la fuerza de ventas, logística y distribución. No hay mucho énfasis en las personas que están detrás y el enfoque que se brinda varía entre cada

empresa. Sus trabajadores despliegan funciones para mantener las características del negocio, por ello se encuentra personal operativo del núcleo de negocio, como: cajeros, reponedores, personal de limpieza, almaceneros, personal de seguridad, personal de transporte, atención al cliente, *call center*, producción de alimentos, empaquetadores, etc. Por otro lado está todo el personal de soporte y estrategia entre los que se encuentran: marketing, gestión humana, sistemas, logística, finanzas y gerencias, representando estas últimas al personal administrativo.

## **2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO, NACIONALES E INTERNACIONALES**

Reed (2016) investigó si la flexibilidad de afrontamiento es un constructo confiable y válido en una muestra del Reino Unido y posteriormente investigar la asociación entre la flexibilidad de afrontamiento, el optimismo y la salud psicológica, medida por el estrés percibido y la satisfacción con la vida. La muestra estuvo conformada por 95 estudiantes universitarios de pregrado del Reino Unido, quienes completaron un cuestionario en línea. Los resultados revelaron que el optimismo medió completamente la relación entre la flexibilidad de afrontamiento y el estrés percibido y la satisfacción con la vida, destacando la importancia del optimismo en la salud psicológica. Dentro de sus resultados, describe una relación negativa y alta entre estrés y Optimismo ( $r = -0.60$ ) utilizando como instrumentos la escala de Estrés Percibido (PSS) y el Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R).

En cuanto las investigaciones sobre la validación de los instrumentos en otros países, se han encontrado estudios recientes de la Escala de Optimismo Disposicional (LOT-R) con propiedades psicométricas válidas. Ortiz, Gomez, Canoino y Barrera (2016), realizaron una validación de la Escala de Optimismo Disposicional en una muestra española de 526 estudiantes universitarios Chilenos (65% hombres) con el objetivo de confirmar la estructura factorial y la confiabilidad de la versión en español del instrumento mencionado. Se realizó Análisis Factorial Confirmatorio, con estimación de máxima verosimilitud, corrección Satorra-Bentler y análisis de consistencia interna. Los resultados

confirman una estructura factorial unidimensional de seis ítems, cargas factoriales superiores a 0.35 y óptimos indicadores de bondad de ajuste. La confiabilidad del instrumento fue apropiada, estimándose un Alfa de Cronbach equivalente a 0.72. Los resultados obtenidos, sumado a que esta escala tiene tan solo seis ítems, sugieren que el LOT-R es un instrumento válido y confiable, fácilmente utilizable en población Chilena para medir Optimismo Disposicional. Así mismo, la redacción no difiere significativamente con la versión peruana.

Realizando un acercamiento a la relación entre optimismo y estrés ocupacional, Oliveira et al. (2017) realizaron un estudio transversal con 50 cuidadores brasileros que atienden a ancianos, conviven con niños y están registrados en la atención primaria de salud. Se recolectaron características sociodemográficas, estrés a través de la Escala de Estrés Percibido (PSS) y optimismo a través de la Escala de Espiritualidad Pinto y País-Ribeiro (PP-RSS), en el cuidador anciano. Para el análisis estadístico se usó la prueba de correlación de Spearman. El análisis de correlación entre el dominio de optimismo del PP-RSS y el PSS mostró la existencia de correlación negativa y magnitud moderada ( $r = -0,484$ ), estadísticamente significativa ( $p = 0,00$ ), mostrando que a mayor nivel de optimismo menor nivel de estrés percibido entre los ancianos cuidadores.

Medina (2017), ejecutó un estudio para conocer la relación entre el optimismo disposicional y las estrategias de afrontamiento en 51 pacientes con cáncer de mama con edades entre los 30 y 65 años de edad, que recibían atención ambulatoria en un Instituto público especializado de Lima Metropolitana, Perú. Para ello, utilizó el Test de Orientación Vital-Revisado (LOT-R) adaptado por

Oliden (2013) y el cuestionario multidimensional de estimación del afrontamiento COPE adaptado por Cassaretto y Chau (2016). Los resultados evidenciaron que existe una correlación directa y significativa entre el optimismo y las estrategias de afrontamiento negación ( $r=.37$ ,  $p=.01$ ), y enfocar y liberar emociones ( $r=.28$ ,  $p=.04$ ), de igual manera entre el tiempo transcurrido desde el diagnóstico y la estrategia de afrontamiento planificación ( $r=.32$ ,  $p=.02$ ). La investigación alienta a seguir investigando sobre los factores psicológicos que pueden influir en la percepción de las situaciones y los estilos de afrontamiento ante diversas circunstancias de la vida, como padecer cáncer de mama.

Por su parte, Arce y Velásquez (2018), realizaron una investigación correlacional en una muestra de 1120 estudiantes universitarios, edades entre 19 y 35 años, en las carreras de Psicología, Derecho, Administración, Contabilidad e Ingeniería de sistemas, de una universidad privada de Lima Sur, Perú con el objetivo de conocer la implicación entre la Autoeficacia y Optimismo en la determinación de la Felicidad. Para ello utilizó las Escalas de: Autoeficacia General (EAG, 2005); Optimismo Atributivo (EOA, 2013); y Felicidad de Lima (EFL, 2006). Autoeficacia, Optimismo Atributivo y Felicidad alcanzaron niveles medios. En Autoeficacia, no hubo diferencias significativas en género y ciclo; mas, sí en carrera profesional, obteniendo los estudiantes de Administración el puntaje más alto, y los de Ingeniería de Sistemas el más bajo. En Optimismo Atributivo, se constató que no existen diferencias significativas en género; pero, en el ciclo académico sí, lograron los estudiantes del VII ciclo el puntaje más alto, y los del X ciclo el más bajo. La carrera profesional, evidenció diferencias significativas, registrando los estudiantes de Administración la puntuación más

alta, y los de Ingeniería de Sistemas la más baja. En Felicidad, obtuvieron diferencias significativas en género, ciclo académico y carrera profesional. En género, los hombres recabaron el puntaje más alto; en el ciclo académico, los estudiantes del XI ciclo materializaron la puntuación más alta y los del X ciclo la menor. En carrera profesional, los estudiantes de Derecho produjeron el puntaje más alto y los de Contabilidad el más bajo. Basándose en la correlación múltiple, se verificaron asociaciones positivas muy significativas entre Autoeficacia, Optimismo atributivo y Felicidad ( $r = .0813$ ).

También Levy, Heruti y Avitsur (2019) realizaron una investigación en Israel con el objetivo de demostrar el rol protector del optimismo frente a las consecuencias negativas del estrés en personas lesionadas mejorando así la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS). Para demostrar ello, evaluó los niveles de cortisol e IgA de 37 víctimas de lesiones (fracturas y quemaduras) y 41 participantes no lesionados y se completaron una batería de cuestionarios que evaluaban la prevalencia de la enfermedad, la calidad de vida relacionada con la salud, el estrés percibido y el optimismo (utilizando el Test de Orientación Vital Revisado – LOT-R). Los participantes lesionados informaron una mayor prevalencia de enfermedad y una peor CVRS en comparación con los participantes no lesionados; sin embargo, los cambios en los niveles de cortisol o IgA no explicaron este aumento de la enfermedad. Las correlaciones entre el estrés percibido y la CVRS fueron más fuertes en los participantes lesionados en comparación con los controles no lesionados, lo que indica que los individuos lesionados se ven más afectados por el estrés. El optimismo fue menor en los

participantes lesionados y el optimismo amortiguó el efecto negativo del estrés en la CVRS.

Dentro de los beneficios para la salud física y la longevidad, no solo se encuentran factores biológicos y con el objetivo de demostrar esto, Lee et al. (2019) publicaron los resultados de 30 años de investigación en Estados Unidos. Los datos fueron obtenidos de 2 cohortes, 69 744 mujeres del *Nurses' Health Study* (NHS) y 1429 hombres del *Veterans Affairs Normative Aging Study* (NAS), con un seguimiento de 10 años (2004 a 2014) y 30 años (1986 a 2016), respectivamente. El optimismo se midió con el Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R) en NHS y la Escala Revisada de Optimismo - Pesimismo del Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota-2 en NAS. La longevidad excepcional fue definida como la supervivencia hasta los 85 años o más. En ambos sexos, encontraron una asociación dependiente de la dosis de niveles más altos de optimismo al inicio del estudio con una mayor longevidad ( $P < 0.01$ ). Ajustando por demografía y condiciones de salud, las mujeres en el cuartil de optimismo más alto versus el más bajo tenían un 14,9% más tiempo de vida y un resultado similar en hombres. Los participantes con los niveles de optimismo más altos frente a los más bajos tenían 1,5 (mujeres) y 1,7 (hombres) mayores probabilidades de sobrevivir hasta los 85 años; estas relaciones se mantuvieron después de ajustar las conductas de salud. Dado el trabajo que indica que el optimismo es modificable, estos hallazgos sugieren que el optimismo puede proporcionar un objetivo valioso para probar estrategias para promover la longevidad. Otros autores también llegaron a conclusiones similares y refuerzan los resultados (Feldman, 2020).

Contextualizando el estrés y optimismo en la actualidad, un estudio reciente de Arslan et al. (2020) informa de la existencia de correlación entre el optimismo y estrés por Coronavirus en Turkía. El estudio tuvo como propósito examinar el papel mediador del optimismo-pesimismo y la inflexibilidad psicológica en la relación del estrés por coronavirus con los problemas psicológicos entre los adultos turcos. La muestra estuvo conformada por 451 adultos (55% mujeres) con una edad media de 23,3 años, con un rango de 18 a 65 años (DE = 6,97). Para la medición se usó *The Coronavirus Stress Measure* (CSM) adaptado de *Perceived Stress Scale* (PSS, Cohen et al. 1983, citado por Arslan et al., 2020), *Optimism and Pessimism Measure* (OPM) y *Acceptance and Action Questionnaire-II*. Un modelo de mediación indicó que el estrés por coronavirus tuvo un efecto predictivo significativo sobre el optimismo-pesimismo, la inflexibilidad psicológica y los problemas psicológicos. Además, el optimismo-pesimismo y la inflexibilidad psicológica mediaron el efecto del estrés por coronavirus en los problemas psicológicos de los adultos. Por último, el optimismo-pesimismo predijo los problemas psicológicos de los adultos a través de la inflexibilidad psicológica. Estos resultados aclaran nuestra comprensión del papel de los mediadores en el estrés por coronavirus y los problemas de salud psicológica. Los hallazgos son útiles en términos de proporcionar evidencia para adaptar las intervenciones e implementar enfoques preventivos para mitigar las consecuencias psicopatológicas del COVID-19. Adicionalmente, dentro de los resultados se mostró una relación inversa entre estrés por coronavirus y optimismo ( $r = -.27$ ) y relación positiva con pesimismo ( $r = 0.37$ ).

### **3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES**

#### **3.1 Definiciones Conceptuales**

##### **3.1.1 Optimismo**

El optimismo es la tendencia relativamente estable y generalizada de esperar resultados favorables y alentadores en los dominios importantes de la vida siendo considerado un recurso personal que permite, marcar la orientación de la vida (Scheier y Carver, 1987, citado por Oviden, 2013).

##### **3.1.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es un patrón de respuestas emocionales, conductuales, fisiológicas y cognitivas del organismo frente a las demandas externas con una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo (Suarez, 2013).

### 3.2 Definiciones Operacionales

- **Optimismo:** será operacionalizada mediante Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R) adaptada por Oviden (2013), según la cual, a mayor puntaje, mayor será el Optimismo. El instrumento está diseñado para medir el optimismo y también es conocido como *Life Orientation Test – Revised* (en inglés).
- **Estrés Laboral:** será operacionalizada mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS adaptada por Suarez (2013), según la cual, a mayor puntaje, mayor será el estrés laboral.

A continuación se presenta la tabla operacional de las variables investigadas.

**Tabla N°1**

*Tabla operacional de las variables investigadas*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Optimismo*</b>	Optimismo	1,4 y 10	Expectativa positiva Predicción positiva Generalización positiva	Escala numérica de razón
	Pesimismo	2, 7 y 9	Expectativa negativa Predicción negativa Generalización negativa	
<b>Estrés laboral</b>	Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21 y 24.	Clima Organizacional Estructura Influencia del líder Tecnología	Escala numérica de razón
	Organización y equipo de trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25.	Falta de cohesión Respaldo del grupo	
Fuente:	Elaboración propia.	*Ítems	distractores:	3, 5, 6 y 8.

## **4. HIPÓTESIS**

### **4.1 Hipótesis General**

- Existe relación significativa entre el optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019.

### **4.2 Hipótesis Específicas**

- Existe relación inversa y alta entre el optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019.
- Existe diferencia por sexo entre la correlación del optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019.
- Existe relación alta e inversa entre la dimensión optimismo del LOT-R y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019.
- Existe relación alta y positiva entre la dimensión pesimismo del LOT-R en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Con la finalidad de medir la relación entre el estrés laboral y optimismo, se realizó el presente trabajo de nivel básico y tipo descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta investigación pretende contribuir a la ampliación de un nuevo conocimiento, así como describir las características y tendencias de un grupo determinado de personas.

### **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño que se utilizará en la presente investigación es descriptivo correlacional. Tal como lo plantea Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación correlacional se centra en la búsqueda del establecimiento de correlaciones entre dos o más variables. Las variables que se buscan correlacionar en la presente investigación son el estrés laboral y el optimismo.

### **3. NATURALEZA DE LA MUESTRA**

#### **3.1. Población**

##### **3.1.2. Descripción de la población**

La población a la cual se pretenden generalizar las conclusiones de la presente investigación está conformada por 520 colaboradores del área administrativa central de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana, con edades superiores a los 18 años. Para marcar la diferencia, en la empresa se identifican 3 niveles de organización por colaboradores: directivos, administrativos y operativos. Los colaboradores directivos están conformados por los directores y gerentes de la empresa; los colaboradores administrativos se refieren a todo el personal ejecutivo que labora en la administración central de la empresa haciendo labores en oficina y, finalmente, los colaboradores operativos son todos aquellos que pertenecen a la operación del negocio y están ubicados en las unidades de negocio (tiendas o centros logísticos). Los colaboradores administrativos que trabajan en la empresa investigada se encuentran en un ambiente laboral altamente competitivo, con horarios de trabajo demandantes, carga laboral alta y con mucha incertidumbre por los cambios repentinos de la organización y/o mercado laboral. La población administrativa cuenta con un horario de trabajo de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. acumulando a la semana un total de 48 horas. Así mismo, administra datos para más de 18 000 colaboradores operativos y tiene dentro de sus bases de datos a más de 500 unidades operativas (entre los cuales se encuentran tiendas de conveniencia pequeñas, supermercados, hipermercados y centros logísticos). La carga de trabajo alta se evidencia en la

acumulación de horas extras (generalmente 2 horas adicionales al horario establecido) y acumulación de vacaciones truncas en promedio de 25 días. A pesar de las condiciones laborales, la empresa donde se realizó la presente investigación ha sido muy reconocida y premiada por diferentes organizaciones nacionales e internacionales por el esfuerzo en prácticas que fomentan la compensación no remunerada y buenas prácticas adicionales. Así mismo, cuenta con un tipo de cultura de clan y mercado, según las fuentes internas que manejan.

### 3.2. Muestra y método de muestreo

Para la investigación se calculó una muestra de 221 colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana, con un margen de error del 5%. Los participantes se encuentran conformados por 119 mujeres y 102 hombres con edades entre 22 a 44 años y con estudios desde técnico incompleto hasta universitario completo.

Para determinar el tamaño de muestra en la presente investigación, se hizo uso de la siguiente fórmula finita:

#### **Figura 1**

*Fórmula para calcular el tamaño de muestra de una población finita*

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Fuente: Elaboración propia

Donde:

N: Es el tamaño de la población o universo

k: Nivel de confianza

e: Precisión

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

n: Muestra

En ese sentido la operación es la siguiente:

## **Figura 2**

*Fórmula aplicada para calcular muestra de una población finita*

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 520}{(0.05^2 * (520 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 221$$

Fuente: Elaboración propia

El método de muestreo que se utilizó en el presente trabajo de investigación es el método aleatorio simple. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el método aleatorio simple consiste en seleccionar al azar los participantes del estudio que están adscritos al marco muestral. En concordancia con lo anterior, en el presente trabajo se seleccionaron a los participantes haciendo uso de un sorteo mediante un ordenador (software). Los participantes que ingresaron al sorteo tenían que estar inscritos en la planilla de la

organización privada en la que se realizó el estudio y fueron codificados para proteger sus datos.

### **3.3. Criterios de inclusión**

Para incluir a un colaborador como participante de la presente investigación, este debía cumplir con los siguientes criterios:

- Colaborador inscrito y activo en planilla de la organización.
- Colaborador con grado superior o igual a técnico completo.
- Colaborador con tiempo de trabajo de tres meses como mínimo.
- Colaborador mayor de 18 años.

## **4. INSTRUMENTOS**

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos que fueron validados para la realidad peruana, el primero de ellos fue el Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R; Oviden, 2013) y el segundo fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (Suarez, 2013). Además, se usó una ficha de datos breve para la recolección de información sociodemográfica (Anexos).

### **4.1. Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R)**

El Test de Orientación Vital fue creado en 1985 por Scheier y Carver con el nombre *Life Orientation Test*, LOT por sus siglas en inglés y con el objetivo de

medir el optimismo. Años más tarde, en 1994 fue revisado por los mismos autores para añadir mejoras a sus propiedades psicométricas y desde entonces es denominado LOT-R (Scheier, Carver y Bridges, 1994, citados por Ferrando, Chico y Tous, 2002). El LOT-R consta de 10 ítems con una escala de respuesta estilo Likert de 5 puntos y su principal objetivo es medir el optimismo. Está conformado por dos grupos de ítems, 6 pretenden medir el constructo optimismo, de los cuales 3 miden en sentido positivo y directo el optimismo y 3 hacen lo inverso (direccionándose al pesimismo); mientras que los 4 restantes son ítems distractores o “de relleno”.

Oliden (2013), adaptó el instrumento a la población peruana y evaluó las propiedades psicométricas del instrumento. Dentro de sus conclusiones afirma que el LOT-R cuenta con dos dimensiones: Optimismo (ítems 1, 4 y 10) y Pesimismo (ítems 3, 7 y 9). Es esta versión la que se utiliza en la presente investigación. Es importante recalcar que, si bien el título fue traducido como Test de Orientación Vital Revisado, el objetivo del instrumento desde su creación hasta la versión adaptada a la población peruana es medir el optimismo.

El LOT-R en la última versión realizada por Scheier y Carver (1995), poseía una validez alta (alfa de Cronbach = 0.78), mostrando una estructura factorial muy similar para hombres y mujeres. En cuanto a la validez, los resultados también eran aceptables y altos (Ferrando, Chico y Tous, 2002). Por su parte, Oliden (2013) muestra que la confiabilidad global del instrumento es moderada (alfa de Cronbach = 0.53) en su adaptación a la población peruana; así mismo, las correlaciones ítem – test oscilan entre 0.15 y 0.40, afirmando una

adecuada capacidad discriminativa para medir el constructo. De igual manera, Oriden (2013) evaluó la confiabilidad de cada factor, hallando que ambos cuentan con una confiabilidad moderada (ambos, pesimismo y optimismo, con un Alfa de Cronbach = 0.55). Para evaluar la validez de constructo, Oriden (2013), efectuó un Análisis Factorial Exploratoria, hallando que el análisis factorial por componentes principales con rotación Varimax muestra una solución bidimensional que explica el 53.92% de la varianza.

Debido al lenguaje universal y brevedad del instrumento, fue utilizado en decenas de investigaciones y estudios epidemiológicos a gran escala manteniendo validez y confiabilidad altos hasta la actualidad (Scheier y Carver, 2018).

Para la puntuación se consideran solamente los 6 ítems que miden el optimismo. Cada ítem equivale al valor indicado en la escala de Likert a excepción de los 3 ítems redactados en sentido contrario se revierten para que no altere la suma (3, 7 y 9).

#### **4.2. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**

La escala de estrés laboral de la OIT-OMS tiene por objetivo medir el estrés en el ámbito laboral y se consideró para el presente estudio la versión adaptada a la población peruana realizada por Suarez (2013). El instrumento cuenta con 25 ítems con formato de respuesta tipo Likert de siete opciones. El tiempo de aplicación es de aproximadamente 10 minutos y la forma de aplicación puede ser individual y/o grupal.

Suarez (2013) realizó una validación del instrumento en Perú obteniendo resultados sólidos. La validez del instrumento es de 64% explicado en 2 dimensiones mediante el método de Análisis Factorial. La dimensión 1 oscila entre 0,548 y 0,811, y la dimensión 2 entre 0,554 y 0,705, esto indica que los ítems están altamente correlacionados con la dimensión donde se agrupan. La validez pos factorial nos muestra la estructura factorial rotada donde la primera dimensión, denominada Superiores y Recursos, está compuesto por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24; y la segunda dimensión, denominada Organización y Equipo de Trabajo, está compuesta por los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25. En cuanto a la confiabilidad, se determinó que existe un muy alto nivel (Alfa de Cronbach = 0.966).

La calificación es proporcional al número marcado en la escala de Likert siendo “nunca” igual a 1 y “siempre” igual a 7.

## **5. PROCEDIMIENTO**

Para llevar a cabo la presente investigación se siguieron los siguientes pasos:

- 1) Se solicitó el permiso a la organización para tener acceso a la muestra correspondiente. Para ello se envió una solicitud dirigida al gerente de Gestión Humana para que apruebe la realización de la investigación en la organización.

- 2) Se solicitó la aprobación del proyecto de investigación y del comité de ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Para ello se presentó una solicitud al Comité de Investigación de la universidad antes mencionada y se siguió el flujo indicado para la inscripción de la investigación. Así mismo, se presentó una solicitud dirigida al vicedecano de la Facultad de Psicología para que se asigne un asesor de tesis.
- 3) Se realizó un acercamiento a la organización donde se recolectaron los datos y se coordinaron fechas, responsabilidades, compromisos y responsables. Para ello se solicitó a la gerencia de Gestión Humana de la organización, que se designe una persona encargada con la cual se coordinó las actividades para la realización de la investigación. Una vez asignado el coordinador dentro de la organización, se fijó un cronograma de aplicación de los instrumentos para la recolección de datos.
- 4) Se informó a los participantes sobre la investigación y las fechas de evaluación.
- 5) Se recolectaron los datos de la muestra. El día de la aplicación de los instrumentos se acudió a un ambiente tranquilo en el lugar de trabajo del participante y se siguieron los siguientes pasos:
  - a) Presentación del consentimiento informado (documento en físico) para que el/los participantes lo revisen.
  - b) Explicación verbal del consentimiento informado y resolución de dudas que pudiesen tener los participantes.

- c) Aplicación de la ficha Sociolaboral.
  - d) Aplicación de los cuestionarios de ambas variables (LOT-R y Escala de estrés laboral de la OIT-OMS).
  - e) Agradecimiento por su participación.
- 6) Posterior a la recogida de información se procedió a trasladar de manera manual los datos recogidos a un programa cuantitativo de la información.
  - 7) Se siguieron las consideraciones detalladas en el plan de análisis de datos.
  - 8) Finalmente, se redactaron los resultados de la investigación.

### **Consideraciones éticas**

En el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- **Autonomía:** se solicitó la participación voluntaria de los colaboradores. Para ello se les dio a conocer la información principal sobre la investigación mediante un consentimiento informado verbal aprobado por el Comité Institucional de Ética para la Investigación en Humanos, el cual leyeron y asintieron. Además, en el documento se explicó que los participantes eran libres de retirarse de la investigación en el momento que ellos deseen.

- Beneficencia: posterior a la recogida de información se les hizo entrega de un díptico con información sobre técnicas desde la psicología positiva para enfrentar el estrés laboral.
- No maleficencia: los colaboradores que participaron de esta investigación no recibieron ningún daño físico ni se provocó alguna alteración psicológica y esto estuvo explicitado en el consentimiento informado que leyeron. Tampoco se divulgaron los datos personales (incluidos informes, o cualquier documento con información individual) de los participantes a terceras personas de la organización para donde labore el participante. Ningún participante informó sentir incomodidad luego de la recolección de datos.
- Justicia: Todos los colaboradores que cumplieron con los criterios de inclusión participaron sin ningún tipo de discriminación.

## 6. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

En el presente trabajo de investigación se realizaron los siguientes procedimientos para analizar los datos:

- 1) Se codificaron los cuestionarios, reemplazando el nombre de la persona por un código.
- 2) Se trasladaron los datos sociodemográficos y las puntuaciones de los cuestionarios a un programa computarizado de análisis cuantitativo de la información.
- 3) Se realizó una evaluación de la confiabilidad de los instrumentos para determinar si son confiables para la muestra utilizada mediante el estadístico alfa de Cronbach (Tabla 8, anexos).
- 4) Se realizó un análisis del comportamiento de normalidad se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.
- 5) Una vez obtenida esa información se procedió a elegir el estadístico más apropiado (paramétrico o no paramétrico). Seguidamente, para determinar la correlación entre el optimismo y el estrés laboral, se planificó usar el Coeficiente de Correlación de Pearson en caso los datos muestren un comportamiento paramétrico, o el coeficiente de correlación de Spearman en el caso que los datos muestren un comportamiento no paramétrico. Tras analizar los datos, se optó por el coeficiente de correlación de Spearman. De igual manera se procedió para determinar la correlación cada una de las dimensiones del optimismo con el estrés laboral.

Para establecer los niveles (intensidad) de correlación se utilizaron los criterios descritos por Cohen (1992, citado por Gonzales, Escoto y Chavez, 2017), en donde  $r = 1$  significa correlación perfecta;  $0.8 < r < 1$ , correlación muy alta;  $0.6 < r < 0.8$ , correlación alta;  $0.4 < r < 0.6$ , correlación moderada;  $0.2 < r < 0.4$ , correlación baja;  $0 < r < 0.2$  correlación muy baja y  $r = 0$ , correlación nula.

- 6) Se interpretaron y redactaron los resultados.
- 7) Finalmente, se realizó una discusión de los resultados contrastándolos con las investigaciones y el marco teórico abordado para dar posibles explicaciones a lo obtenido.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se realizó la evaluación de la normalidad de los datos recolectados para identificar la idoneidad y pertinencia de los estadísticos a utilizarse (paramétricos o no paramétricos) mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de significación de Lilliefors dando como resultado que los datos para el optimismo y el estrés tienen un comportamiento no paramétrico ( $p < 0.05$ ), por ende se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Tabla 7, anexos).

Para responder al objetivo general del presente estudio, se ha encontrado que las variables optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana presentan una relación alta e inversa ( $r_s = -0.613$ ,  $p = 0.000$ ) de acuerdo con la interpretación de Cohen (1992, citado por Gonzales, Escoto y Chavez, 2017) y haciendo uso del estadístico Rho de Spearman (Tabla 2).

**Tabla N°2**

*Correlación entre el optimismo y el estrés laboral según estadístico Rho de Spearman en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

<b>Criterio</b>	<b>Total optimismo y estrés laboral</b>
Rho de Spearman	-0.613
Sig. (bilateral)	0.000
N	221

Nota: n = 221 participantes;  $p < .05$  (significativo). Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presentan los resultados sobre los objetivos específicos. Con respecto al objetivo específico 1, se ha confirmado la hipótesis planteada: la dirección de la relación es negativa evidenciada por el signo que antepone al resultado obtenido mediante estadístico Rho de Spearman (-), es decir, las variables optimismo y estrés son inversamente proporcionales (Tabla 2). Este sentido indica que a mayores puntuaciones en optimismo, se encuentran menores puntuaciones en la escala de estrés laboral en la muestra investigada y viceversa, no obstante, este resultado no indica causalidad por la naturaleza correlacional del estudio.

De igual manera, existe una relación alta entre los puntajes globales de optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana (Tabla 2).

Sobre el objetivo específico 2, se ha encontrado que existen diferencias en las relaciones entre el optimismo y estrés laboral. La dirección de la relación se mantiene negativa en ambos casos, no obstante, al observar la tabla 3, la relación entre optimismo y estrés laboral en mujeres ( $r_s=-0.64$ ) es mayor que en varones ( $r_s=-0.58$ ) según el estadístico Rho de Spearman, tal como se observa en la Tabla 3.

**Tabla N°3**

*Correlación entre optimismo y estrés laboral diferenciando por sexo en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

Criterio	Correlación entre optimismo y estrés laboral	
	Hombres	Mujeres
Rho de Spearman	-0.587	-0.640
Sig. (bilateral)	0.000	0.000
N	221	221

Nota: n = 221 participantes;  $p < .05$  (significativo). Fuente: Elaboración propia.

A pesar de haberse hallado diferencias en las correlaciones diferenciadas por sexo, se identificó que no existe diferencia significativa entre el estrés laboral y el optimismo entre hombres y mujeres según el estadístico U de Mann-Whitney. Para el estrés laboral ( $p = 0.744$ ) y optimismo ( $p = 0.174$ ) p valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, no existe diferencia significativa (Tabla 4).

**Tabla N°4**

*Comparación entre estrés laboral y optimismo entre hombres y mujeres según el estadístico U de Mann-Whitney en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

Sexo	n	Criterio	Estrés Laboral	Optimismo
Hombres	102	U de Mann-Whitney	5914.000	5426.500
		W de Wilcoxon	11167.000	12566.500
		Z	-0.327	-1.360
		Sig. (bilateral)	0.744	0.174
Mujeres	119	U de Mann-Whitney	5914.000	5426.500

W de Wilcoxon	11167.000	12566.500
Z	-0.327	-1.360
Sig. (bilateral)	0.744	0.174

Nota: n = 221 participantes; p < .05 (significativo). Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al objetivo específico 3, la relación obtenida entre el estrés laboral y la dimensión optimismo del LOT-R es alta e inversa (Tabla 5), mostrando coherencia con la correlación general detallada en la Tabla 2.

#### **Tabla N°5**

*Correlación entre la dimensión optimismo del LOT-R y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

<b>Criterio</b>	<b>Total dimensión optimismo del LOT-R y estrés laboral</b>
Rho de Spearman	-0.610
Sig. (bilateral)	0.000
N	221

Nota: n = 221 participantes; p < .05 (significativo). Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, respondiendo al último objetivo específico, se ha encontrado correlación entre la dimensión pesimismo del LOT-R con el estrés laboral, siendo la dirección positiva (directa) y la fuerza de relación moderada ( $r_s=0.504$ ) de acuerdo con la interpretación de Cohen (1992, citado por Gonzales, Escoto y Chavez, 2017), tal como se evidencia en la Tabla 6.

**Tabla N°6**

*Correlación entre la dimensión pesimismo del LOT-R y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

<b>Criterio</b>	<b>Total dimensión pesimismo del LOT-R y estrés laboral</b>
Rho de Spearman	0.504
Sig. (bilateral)	0.000
N	221

Nota: n = 221 participantes; p < .05 (significativo). Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito conocer la relación entre el optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019 y como resultado se halló una correlación alta e inversa entre el optimismo y el estrés laboral. Estos resultados guardan coherencia y refuerzan lo descrito por Oliveira (2017) y Reed (2016), quienes encontraron resultados similares. Los dos estudios mencionados encontraron relación inversa; pero difieren levemente en la intensidad, la cual podría estar explicada por la naturaleza propia de las muestras. Esta ligera diferencia, sugiere no dejar de lado el análisis de la intensidad en correlaciones para estudios futuros pues podría implicar cambios al momento de tomar decisiones en contextos organizacionales, es decir, se debe tener mucho cuidado en la lectura de resultados según el tipo empresa, rubro, tamaño, ubicación geográfica y otras variables que podrían estar asociadas al incremento o disminución en la intensidad de relación. Así mismo, la diferencia en la intensidad de relación implica que se debe levantar la información para cada realidad particular de las empresas, pues, para algunas podría ser muy significativo el llevar a cabo acciones de mejora que involucren al optimismo y estrés laboral, mientras que otras podrían requerir priorizar otros temas.

Guardando relación con el párrafo anterior, se encontraron resultados similares en la reciente investigación publicada por Arslan et al. (2020), donde muestra correlación inversa con optimismo y estrés por coronavirus, y correlación directa con pesimismo. El grado de relación desde la interpretación de Cohen

(1992, citado por Gonzales, Escoto y Chavez, 2017), se entiende como baja, pero esto podría deberse a factores no estudiados por la reciente coyuntura de la pandemia de COVID-19 en la que se encuentra el mundo y dentro de la cual se llevó a cabo el estudio en mención. Si bien la tendencia es la misma al presente estudio, es importante precisar que los contextos nacionales y globales han presentado cambios abruptos no estudiados con anterioridad y aún deben ser contrastados con otras investigaciones que se desarrollen durante este contexto y en los próximos años.

Se observa una diferencia interesante en contraste con la investigación peruana realizada por Medina (2017), quien encontró relación entre el optimismo disposicional y las estrategias de afrontamiento en 51 pacientes con cáncer de mama con edades de 30 a 60 años, que recibían atención ambulatoria en un Instituto público especializado de Lima Metropolitana. Concluyó que existe relación relevante y directa entre el optimismo y las estrategias de afrontamiento negación ( $r=.37$ ,  $p=.01$ ), y enfocar y liberar emociones ( $r=.28$ ,  $p=.04$ ). Las correlaciones obtenidas son bajas, pero esto puede deberse a la pequeña muestra recolectada y podría distar de los resultados obtenidos en la presente investigación debido a que ambas muestras tienen características diferentes y la variable que representa al estrés difiere ligeramente. Las dos estrategias de afrontamiento relacionadas con el optimismo permiten inferir un exceso de positivismo, que en algún caso podría pasar a ser solo positivismo, facilitando la tergiversación de la realidad. En ese sentido, es importante recordar lo alertado por Alpizar y Salas (2010), quienes resaltan la existencia de una diferencia entre el optimismo y un mero pensamiento positivo. La diferencia radica en que una persona optimista es

capaz de ver con claridad y realismo sus problemas logrando afrontarlos y espera obtener resultados favorables posteriormente. En contraste, los pensamientos positivos por si solos se focalizan en tergiversar la realidad y afirmar que todo lo que sucede es positivo sin mayor análisis, por ello cuesta mucho más que lleguen a afrontarla. Pasando a la estrategia enfocar y liberar emociones, es coherente y propio de las personas optimistas y fomenta el bienestar.

Si bien se ha intentado demostrar diferencias entre las correlaciones de optimismo y estrés entre hombres y mujeres, Arce y Velásquez (2018) encontraron que no existen diferencias significativas por género en el optimismo y coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio. Pese a lo anticipado por tales autores, se decidió analizar diferenciando por sexo, pues los resultados podrían variar en una muestra de colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima. Además, se tenía el precedente informado por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2018) donde se encontraron algunas diferencias en cuanto al género, siendo mayor el estrés en mujeres. Además, es importante remarcar que, pese a la literatura revisada, es necesario hacer el esfuerzo de validar empíricamente los datos en cada muestra porque en los contextos organizacionales se trabajan con culturas diferentes que hacen únicas a las organizaciones, esto implica que se podrían encontrar resultados completamente diferentes. Por otro lado, los investigadores, especialmente en el ámbito organizacional, describen otras variables de comparación que podrían funcionar de elemento diferenciador como los estilos de vida (Arellano, 2017), generaciones, edades, estado civil, tiempo de trabajo u otros; no obstante, no se utilizaron en la presente investigación al ser un

estudio inicial entre las variables estrés laboral y optimismo en el sector de trabajo, pero se alienta a poder ampliar este nivel de detalle en futuras investigaciones.

Adicionalmente, y a pesar que no era un objetivo de la presente investigación revisar las puntuaciones en estrés en la muestra investigada, se observó tendencia a niveles bajos y moderados coherente con lo descrito por Quispe (2016) y Pacheco y Quispe (2018). En contraparte con el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (2018) quienes informan la presencia de niveles altos de estrés en el Perú, la discordancia podría explicarse por las características de la muestra, el sector *retail* y las características de la organización, los cuales son resultados individuales versus el resultado general obtenido de un conjunto variado de organizaciones. Así mismo, la empresa donde se llevó a cabo la investigación sobresale muchísimo por el esfuerzo en gestión humana, clima y buenas prácticas organizacionales reconocidas a nivel nacional.

Es importante reflexionar sobre las similitudes y deferencias revisadas en los párrafos anteriores haciendo el contraste con otros autores. Si bien se guarda coherencia con muchos investigadores, también existen diferencias que son propias de la variedad de resultados que se pueden hallar al estudiar muestras diferentes. Cada empresa es un mundo distinto y los resultados presentados en esta investigación son generalizables a la organización donde se llevó a cabo la recolección de datos. De pretender generalizar los datos para empresas con características similares a las descritas en la metodología, se debe tener en cuenta

los factores que diferenciadores mencionados como el tiempo (año de recolección de datos), expansión de la empresa (a nivel nacional), buenas prácticas propias de la organización, premiaciones, rubro de supermercados, rango etario de la muestra y personal administrativo.

En líneas generales los resultados mostraron la existencia de relación entre optimismo y estrés laboral, es importante recalcar que no se habló en ningún momento de causalidad, para determinar ello se tendría que utilizar otro diseño de investigación. Tras lo mencionado, los hallazgos permiten inferir relación entre una organización con un ambiente de estrés controlado asociado a una cultura optimista y por lo mencionado en el marco teórico, se deduce que podría también estar relacionado a variables positivas como el bienestar.

A nivel teórico el aporte de esta investigación permite conocer más sobre el comportamiento del estrés laboral y optimismo en el ámbito empresarial, no obstante se debe tener cuidado con la interpretación a nivel pragmático. El desarrollo del optimismo podría darse en un nivel personal con algún entrenamiento, terapia, asesoría, sesiones de retroalimentación individual u otras estrategias. Así mismo, podría darse a nivel organizacional con empresas globalizadas que incluyan a personas de diferentes culturas, fomentando la autonomía y empoderamiento, impulsando el ejemplo desde los líderes, facilitando la tecnología (Barrera, 2015), replicando un programa de hipnosis Eriksoniana (Perez, 2013) u otros. Sobre el segundo nivel, se debe advertir el cuidado con las prácticas en las organizaciones. Por ejemplo, no sería correcto deducir que si el pesimismo está relacionado con altos puntajes de estrés laboral

debemos separar a personas de la organización o tener precauciones al momento de seleccionar personal. Tampoco sería idóneo estigmatizar a personas que tienden a ser pesimistas porque los resultados podrían variar o tener excepciones claras en otras muestras, adicionalmente, la correlación es alta por la interpretación del Cohen (1992, citado por Gonzales, Escoto y Chavez, 2017), pero está al límite con el nivel moderado. Además, el propósito de la psicología positiva es fomentar, desarrollar y promocionar el optimismo, no castigar y encasillar al pesimismo.

A nivel académico, los hallazgos abren paso a una línea de investigación que permitiría conocer más a profundidad sobre el tema, se podría continuar con el estudio de las variables utilizando un diseño experimental, aumentando la muestra para generalizar con más amplitud, comparando poblaciones o segmentando el comportamiento de las variables con otros factores. Adicionalmente, se podría determinar factores asociados y correlaciones mayores del estrés laboral con otras variables que la psicología positiva que permitirían la elaboración de programas de prevención, promoción o intervención para fomentar ambientes de trabajo más saludables.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras el proceso de sistematización y análisis de los resultados se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Sobre el objetivo general, existe relación significativa e inversa entre el optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019.
2. Respecto a la dirección entre los puntajes globales de optimismo y estrés laboral, se comprueba la hipótesis, existe una relación negativa. Respecto a la fuerza entre los puntajes globales de optimismo y estrés laboral, se acepta la hipótesis, existe una relación alta.
3. Respecto a la relación entre los puntajes globales de optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana diferenciando por sexo, se rechaza la hipótesis; si bien las correlaciones entre hombres y mujeres varían, no hay diferencias estadísticamente significativas.
4. Respecto a la relación entre la dimensión optimismo del LOT-R y estrés laboral, se comprueba la hipótesis, existe relación alta e inversa.
5. Respecto a la relación entre la dimensión pesimismo del LOT-R y estrés laboral, se rechaza la hipótesis, no existe relación alta. La fuerza de la relación es moderada y directa.

## RECOMENDACIONES

- A las personas involucradas en gestión humana y/o líderes de la organización donde se llevó a cabo el estudio, se recomienda usar los resultados de la presente investigación como medio de sustentación de proyectos/programas que fomenten el optimismo en los sistemas de trabajo.
- En caso se desee generalizar los resultados a otra organización, es importante contextualizar los resultados y realizar un análisis previo para verificar que se pueda acoplar a la realidad particular de la organización. Así mismo, deben ser tomados en cuenta la coyuntura, el sector, el tamaño de la organización y la cultura. Es importante revisar las características de la muestra y población en el presente estudio.
- Para futuras investigaciones, se recomienda actualizar la validación de los instrumentos para determinar las propiedades psicométricas, validez y confiabilidad presentes. En 2020 y 2021 el mundo atravesó por un cambio significativo en el comportamiento a raíz de la pandemia de coronavirus, esto pudo generar cambios en los instrumentos que deben ser revisados.
- Es oportuno considerar una investigación con una muestra más amplia y que englobe a más organizaciones para verificar la consistencia de los resultados o variación significativa al comparar las diversas poblaciones.
- Sería importante considerar otras variables de comparación como edades, generaciones, estilos de vida, rubros de empresas y sub áreas de las empresas para conocer más a profundidad el lugar de intervención futura que se podría desplegar y presencia de la problemática.

- Se recomienda continuar con la investigación del estrés laboral y optimismo utilizando otros diseños de investigación y muestreo, de manera que se conozcan otras realidades en el ámbito organizacional para contrastar y ampliar la visión del comportamiento de estas variables.
- A la población en general, se recomienda evaluar y optar por formas de incorporar al optimismo como una forma para mejorar las estrategias de afrontamiento al estrés. Si bien se sigue la representación habitual favorable del optimismo, no se puede negar que esta variable ha estado asociada a condiciones de menor estrés laboral tal como lo sustenta presente investigación y muchas otras referidas a lo largo del informe.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alpízar, H. y Salas, D. (2010). El papel de las emociones positivas en el desarrollo de la Psicología Positiva. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/277055911\\_El\\_papel\\_de\\_las\\_emociones\\_positivas\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_la\\_Psicologia\\_Positiva](https://www.researchgate.net/publication/277055911_El_papel_de_las_emociones_positivas_en_el_desarrollo_de_la_Psicologia_Positiva)
- Arce, V. y Alejos, C. (2018). Autoeficacia y optimismo atributivo en la determinación de la felicidad en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/519>
- Arellano (2017). Los seis estilos de vida. Recuperado de: <https://www.arellano.pe/los-seis-estilos-de-vida/>
- Arguís, R., Bolsas, A., Hernández, S., y Salvador, M. (2012). Programa “Aulas Felices”. Recuperado de: <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/3337>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral y consumo de sustancias psicoactivas (SPA) desde un enfoque de la salud ocupacional. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 1(1), 107-118.
- Arslan, G., Yıldırım, M., Tanhan, A., Bulus, M. y Allen, K. (2020). Coronavirus Stress, Optimism-Pessimism, Psychological Inflexibility, and Psychological Health: Psychometric Properties of the Coronavirus Stress

Measure. Recuperado de:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7272108/>

Aurich, J. (2016). Optimismo, esperanza y satisfacción con la vida en ejecutivos peruanos. Psicología positiva en la empresa. Recuperado de: <http://jorgeaurich.com/wp-content/uploads/2017/02/Ejecutivos-Peruanos-optimismo-esperanza-y-satisfacci%C3%B3n-con-la-vida-2016.pdf>

Barrera, G. (2015). 6 Tendencias Globales para refrescar el optimismo en tu compañía. Recuperado de: <https://blogs.evaluar.com/6-tendencias-globales-para-refrescar-el-optimismo-en-tu-compa%C3%B1a>

Bedoya-Lau, F.; Matos, L. y Zelaya, E. (2014). Niveles de estrés académico, manifestaciones psicósomáticas y estrategias de afrontamiento en alumnos de la facultad de medicina de una universidad privada de Lima en el año 2012. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n4/a09v77n4.pdf>

Boehm, J. y Kubszanky, L. (2012). Recuperado de: <http://cel.webofknowledge.com/InboundService.do?customersID=atyponcel&smartRedirect=yes&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&product=CEL&Init=Yes&Func=Frame&action=retrieve&SrcApp=literatum&SrcAuth=atyponcel&SID=6AYFhZZXOfKXZSlk84e&UT=WOS%3A000305655600005>

Casado, A.; Lopez, E. y Castellanos, A. (2014). El ejercicio físico disminuye el estrés laboral y oxidativo en profesionales de urgencias. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S18884008140005>

92

Córdoba, N. y Celis, K. (2009). Optimismo Versus Autoestima: Implicancia para la psicología clínica y psicoterapia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921800002.pdf>

Diener, E., Seligman, M. y Choi, H. (2018). Happiest people revisited. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1745691617697077>

Engberg, H., Jeune, B., Andersen-Ranberg, K., Martinussen, T., Vaupel, JW. y Christensen, K. (2013). *Optimism and survival: does an optimistic outlook predict better survival at advanced ages? A twelve-year follow-up of Danish nonagenarians.* Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24014276/>

Feldman, E. (2020). *Optimism Could Increase Odds of 'Exceptional Longevity'*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2336177120?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Gonzales, F., Escoto, M. y Chavez, J. (2017). Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la Salud. Ciudad de México, México: Editorial El Manual Moderno.

Gonzales, N. y Valdez, J. (2013). Optimismo: Validación de una escala para adolescentes mexicanos. Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social. Volumen 2- N°1: 121-130.

Güilgüiruca, M.; Meza, K.; Góngora, R. y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000100006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/descargas/perfeccionamiento/PLAN%20LECTOR%20PROGRAMA%20ALTO%20MANDO%20NAVAL%202020/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

IOP-PUCP (2018). Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos. Recuperado de: [http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/112469/IOP\\_1117\\_01\\_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/112469/IOP_1117_01_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Jacobis, I. (2018). Por qué incentivar el optimismo en la empresa. Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/por-que-incentivar-el-optimismo-en-la-empresa/>

Kim, E., Smith, J. y Kubszanky, L. (2014). Prospective study of the association between dispositional optimism and incident heart failure. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24647117/>

Kindruk, I. (2016). La enfermedad del siglo XXI: el estrés y los riesgos psicosociales. El caso de la empresa DLS. Recuperado de: <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/12101/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20L.%20Adm.%20Kindruk%2C%20Iv%3%A1n.pdf>

Kubzansky, L., Huffman, J., Boehm, J., Hernandez, R., Kim, E., Koga, H., Feig, E., Lloyd-Jones, D., Seligman, M. y Labarthe, D. (2018). Reprint of: Positive Psychological Well-Being and Cardiovascular Disease. Recuperado de: [https://www.onlinejacc.org/content/72/23\\_Part\\_B/3012.abstract](https://www.onlinejacc.org/content/72/23_Part_B/3012.abstract)

Lee, L., James, P., Zevon, E., Kim, E., Trudel, C., Spiro, A., Grodstein, F. y Kubzansky, L. (2019). Optimism is associated with exceptional longevity in 2 epidemiologic cohorts of men and women. Recuperado de: [https://www.pnas.org/content/116/37/18357?utm\\_source=yxnews&utm\\_medium=desktop&utm\\_referrer=https%3A//yandex.ua/news](https://www.pnas.org/content/116/37/18357?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A//yandex.ua/news)

Levy, S., Heruti, I. y Avistur, R. (2019). Physical injury, stress, and health: Protective role of dispositional optimism. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30768837/#:~:text=Dispositional%20optimism%20was%20lower%20in,injured%20individuals%2C%20thus%20improving%20HRQL.>

Marrero Quevedo, R. J. y Caballeira Abella, M. (2010). El papel del optimismo y del apoyo social en el bienestar subjetivo. *Salud Mental*, 33(1), 39–46.

Martinez, R. (2019). Optimismo disposicional y resiliencia: aliados en el tratamiento del Cáncer. Intervención educativa para la promoción del optimismo disposicional y la resiliencia en pacientes en tratamiento oncológico. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/15811/Optimismo%20disposicional%20y%20resiliencia%20aliados%20en%20el%20tratamiento%20del%20cancer.%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina M. (2017). Afrontamiento y optimismo disposicional en pacientes mujeres con cáncer de mama. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9108/MEDINA\\_OLANO\\_AFRONTAMIENTO\\_Y\\_OPTIMISMO\\_DISPOSICIONAL\\_EN\\_PACIENTES\\_MUJERES\\_CON\\_CANCER\\_DE\\_MAMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9108/MEDINA_OLANO_AFRONTAMIENTO_Y_OPTIMISMO_DISPOSICIONAL_EN_PACIENTES_MUJERES_CON_CANCER_DE_MAMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OIT (2016). El estrés en el trabajo, un reto colectivo. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OIT (2016). El estrés laboral, tema especial. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Oliden, S. (2013). Propiedades psicométricas del Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R) en un grupo de universitarios de lima metropolitana. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5082/OL>

IDEN\_BALAREZO\_SARITA\_PROPIEDADES\_LIMA.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y

Oliveira, N., Souza, E., Luchesi, B., Inouye, K. y Pavarini, S. (2017). Stress and optimism of elderlies who are caregivers for elderlies and live with children. Recuperado de: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672017000400697&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672017000400697&script=sci_arttext)

OMS (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de: [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)

Ortiz, M.; Gomez, D.; Canoino, M. y Barrera, A. (2016). Validación de la versión en español de la Escala de Optimismo Disposicional (LOT-R) en una muestra chilena de estudiantes universitarios. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-48082016000100006&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-48082016000100006&script=sci_arttext&tlng=en)

Pacheco, L. (2018). Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa *retail* de la ciudad de Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6064/PSpaarll.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pavez, P., Mena, L., y Vera-Villaruel, P. (2012). El rol de la felicidad y el optimismo como factor protector de la ansiedad. *Universitas Psychologica*, 11(2), 369-380.

Pavin, T. (2011). Consejos para vivir con optimismo y buen humor. Recuperado de:

[http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/CONSEJOS\\_PARA\\_VIVIR\\_CON\\_OPTIMISMO\\_Y\\_BUEN\\_HUMOR.pdf](http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/CONSEJOS_PARA_VIVIR_CON_OPTIMISMO_Y_BUEN_HUMOR.pdf)

Peréz, L. (2013). Implementación de un programa de Hipnosis Eriksoniana en factores de estrés, autoestima y optimismo en grupos de trabajo. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/11084/1/1080206059.pdf>

PeruRetail, (2018). Definición de Retail. Recuperado de: <https://www.peru-retail.com/retailtv/definicion-de-retail/>

Puig, S., Hackett, R., Salvador, A. y Steptoe, A. (2016). Optimism moderates psychophysiological responses to stress in older people with Type 2 diabetes. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28000236/>

Quintero, F. (2015). El sector *retail*, los puntos de venta y el comportamiento de compra de los consumidores de la base de la pirámide en la comuna 10 de la ciudad de Medellín. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/6092/5584>

Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en una empresa privada de Lima Metropolitana. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

- Reed, D. (2016). Coping with occupational stress: The role of optimism and coping flexibility. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/2016-55899-001>
- Remor, E., Amoróz, M. y Carrobles, J. (2010). Eficacia de un programa manualizado de intervención en grupo para la potenciación de las fortalezas y recursos psicológicos. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758007.pdf>
- Scheier, M. y Carver, C. (2018). Dispositional optimism and physical health: A long look back, a quick look forward. Recuperado de: <https://content.apa.org/record/2018-62311-005>
- Seligman, M. (2019). Positive Psychology: A personal history. Recuperado de: <https://www.annualreviews.org/doi/full/10.1146/annurev-clinpsy-050718-095653>
- Tuckey, M., Boyd, C., Winefield, H., Bohm, A., Winefield, A., Lindsay, A. y Black, Q. (2017). *Understanding stress in retail work: Considering different types of job demands and diverse applications of job resources. International Journal of Stress Management*, 24(4), 368–391.
- Vera-Villarroel, P., Córdoba, N. y Celis, K. (2009). Optimismo versus Autoestima: Implicancia para la psicología clínica y psicoterapia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921800002.pdf>

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/ereader/cayetano/113362?page=6>

Villardefrancos, E., Santiago, M., Castro, C., Aché, S. y Otero, J. (2012). Estrés en profesores de enseñanza secundaria: un análisis desde el optimismo. Recuperado de: <https://www.formacionasunivep.com/ejihpe/index.php/journal/article/view/29/16>

Vizoso, C. y Arias, O. (2018). Resiliencia, optimismo y burnout académico en estudiantes universitarios. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6471760>

# **ANEXOS**

## 1. CALENDARIO

ACTIVIDADES	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020
Elaborar el proyecto de investigación.	X						
Solicitar la aprobación del proyecto de investigación por parte del comité de ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.		X					
Solicitar el permiso a las organizaciones para tener acceso a la muestra correspondiente.			X				
Recoger los datos de la muestra.				X	X		
Analizar los datos recogidos en un programa cuantitativo de la información.						X	X

## 2. PRESUPUESTO

A continuación se presenta mediante una tabla el presupuesto estimado para la presente investigación.

<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO (S/.)</b>	<b>PRECIO TOTAL (S/.)</b>
Lapiceros	50 u	0.80	40.00
Impresiones	200 u	0.20	40.00
Fotocopias	1000 u	0.10	100.00
Movilidad	-	-	100.00
Internet	8 meses	100.00	800.00
Pago para ayudantes (asistentes)	1 personas	120.00	120.00
Viáticos	-	-	300.00
Software de análisis de datos	1	150.00	150.00
Asesor estadístico	-	-	200.00
Otros	-	-	300.00
<b>TOTAL</b>			<b>2110</b>

### 3. INSTRUMENTOS

#### 3.1. Ficha Sociolaboral Anónima

A continuación solicitamos que completes los siguientes datos demográficos de manera anónima:

Edad:	(____) años
Sexo:	Hombre (____) Mujer (____)
Grado de Instrucción:	Secundaria Completa ( ) Secundaria Incompleta ( ) Técnico Completo ( ) Técnico Incompleto ( ) Universitario Completo ( ) Universitario Incompleto ( )
Antigüedad en la empresa:	(____) años (____) meses

### 3.2. Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R)

A continuación proporcionamos un cuestionario validado para medir el optimismo.

Por favor, responda con sinceridad el grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación presentada líneas abajo, considerando que:

1 = Estoy completamente en desacuerdo

2 = Estoy parcialmente en desacuerdo

3 = Indeciso

4 = Estoy parcialmente de acuerdo

5 = Estoy completamente de acuerdo

No existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas.

Nº	Afirmación	1	2	3	4	5
1	En tiempos difíciles, suelo esperar lo mejor.					
2	Me resulta fácil relajarme.					
3	Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará.					
4	Siempre soy optimista en cuanto al futuro.					
5	Disfruto un montón de mis amistades.					
6	Para mí es importante estar siempre ocupado.					
7	Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera.					
8	No me disgusto fácilmente.					
9	Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas.					
10	En general, espero que me ocurran más cosas buenas que mala.					

### 3.3. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

A continuación proporcionamos un cuestionario validado para medir el estrés laboral. Para cada afirmación se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una “X” según los siguientes criterios:

- 1 = Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 = Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 = Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 = Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 = Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 = Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 = Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas.

Nº	Afirmación	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes.							
6	El que mi supervisor no me respete.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara.							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo.							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado.							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad.							

## 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ENMIENDA



UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA

CONSTANCIA R- 071-08-20

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el comité institucional de ética en investigación aprobó la **RENOVACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del proyecto : "Optimismo y estrés laboral en colaboradores administrativos de una organización privada del rubro retail de Lima Metropolitana".

Código de inscripción : 103897

Investigador(es) principal (es) : Pacheco Contreras, Uriel Jesús

Cualquier modificación, desviaciones y/o otras eventualidades deberá ser reportada a este Comité de acuerdo a los planes y normas establecidas. El investigador reportará cada 6 meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste.

La presente **RENOVACIÓN** tuvo vigencia desde el 18 de marzo del 2020 hasta el 09 de marzo del 2021.

Así mismo el Comité toma conocimiento del Informe Periódico de Avances del estudio de referencia. Documento recibido en fecha 02 de marzo del 2020.

Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 10 de marzo del 2020

  
Dra. Fátima Sarmiento  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación



08



CONSTANCIA 186-10-19

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el proyecto de investigación señalado a continuación fue **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo la categoría de revisión **EXPEDITA**.

Título del Proyecto : "Optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una organización privada del rubro retail de Lima Metropolitana".

Código de inscripción : 103897

Investigador principal : Pacheco Centeno, Uriel Jesús

La aprobación incluyó los documentos finales descritos a continuación:

1. Protocolo de investigación, versión recibida en fecha 25 de marzo del 2019.
2. Consentimiento informado, versión 1.0 de fecha 22 de marzo del 2019.

La **APROBACIÓN** considera el cumplimiento de los estándares de la Universidad, los lineamientos Científicos y éticos, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo investigador y la Confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada seis meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el **27 de marzo del 2020**.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 28 de marzo del 2019.

  
Dra. Frine Samalvides Cuba  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación





### CONSTANCIA

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el comité institucional de ética en investigación aprobó de manera expedita la **ENMIENDA/MODIFICACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación.

**Título del Proyecto** : "Relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana 2019."

**Código de inscripción** : 103897

**Investigador principal** : Pacheco Centeno, Uriel Jesús.

La enmienda/modificación corresponde a los siguientes documentos:

1. **Protocolo de investigación**, versión recibida en fecha 28 de enero del 2021.
2. **Consentimiento informado (adultos)**, versión recibida en fecha 28 de enero del 2021.

Lima, 29 de enero del 2021.

  
Dra. Priscilla Samalvides, Dileg  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética en Investigación



/s/

## 5. TABLAS COMPLEMENTARIAS

**Tabla N°7**

*Análisis de normalidad entre optimismo, sus dimensiones y el estrés laboral mediante estadístico Kolmogorov-Smirnov con corrección de significación de Lilliefors en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

<b>VARIABLES</b>	<b>ESTADÍSTICO</b>	<b>P</b>
Optimismo	0.115	0.000
Dimensión Optimismo	0.150	0.000
Dimensión Pesimismo	0.179	0.000
Estrés Laboral	0.073	0.007

Nota: n = 221 participantes; p < .05 (significativo). Fuente: Elaboración propia.

**Tabla N°8**

*Análisis de confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R) en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana – 2019*

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Cantidad de ítems</b>	<b>Muestra</b>
Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS	0.959	25	221
Test de Orientación Vital Revisado (LOT-R)	0.741	10	221

Nota: n = 221 participantes; p < .05 (significativo). Fuente: Elaboración propia.