UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**Optimismo disposicional y satisfacción laboral en personal del
rubro de restaurantes en la ciudad de Lima**

TESIS

Para optar el título profesional de Psicólogo

AUTOR

Piero Antonio Osterling Lévano (0000-0002-8187-1347)

ASESOR

Mario Reyes Bossio (0000-0003-4655-1927)

Lima, 18 de mayo del 2018

Resumen

Se estudió la relación que existe entre el optimismo disposicional y la satisfacción laboral en un grupo de 154 colaboradores, 80 mujeres y 74 hombres, de una empresa privada de cafeterías en Lima. Los trabajadores respondieron la Escala de Orientación hacia la Vida - Revisado (Seller & Carver, 1985) y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989). Los resultados mostraron una relación positiva ($p < .05$) entre el optimismo disposicional y satisfacción laboral, además de relaciones con cuatro de sus factores: satisfacción intrínseca ($p < .05$), satisfacción con la participación ($p < .05$), satisfacción con el ambiente físico ($p < .05$) y satisfacción con la supervisión ($p < .05$). Los colaboradores optimistas pueden sentir mayores niveles de satisfacción en el trabajo debido que las expectativas positivas retroalimentan la sensación de emociones gratificantes.

Palabras clave: Optimismo disposicional, emociones positivas, satisfacción laboral, satisfacción intrínseca, satisfacción con la participación

Abstract

The relationship between dispositional optimism and job satisfaction was studied in a group of 154 employees, 80 women and 74 men, from a private coffee company in Lima. The workers responded to the Life Orientation Test - Revised (Seller & Carver, 1985) and the Job Satisfaction Scale S20 / 23 (Meliá & Peiró, 1989). The results showed a positive relation ($p < .05$) between dispositional optimism and job satisfaction, as well as relations with four of its factors: intrinsic satisfaction ($p < .01$), satisfaction with participation ($p < .05$), satisfaction with the physical environment ($p < .05$) and satisfaction with supervision ($p < .05$). Optimistic contributors may feel higher levels of job satisfaction due to the positive expectations that feedback the feeling of gratifying emotions.

Keywords: Dispositional optimism, positive emotions, job satisfaction, intrinsic satisfaction, satisfaction with participation.

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	8
OPTIMISMO DISPOSICIONAL	8
SATISFACCIÓN LABORAL	12
OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL	15
OBJETIVO GENERAL.....	18
HIPÓTESIS	18
CAPÍTULO 2. MÉTODO	19
PARTICIPANTES.....	19
INSTRUMENTOS.....	20
Escala de Orientación hacia la Vida (LOT-R)	20
Escala de satisfacción laboral S20/23	22
PROCEDIMIENTO	25
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	26
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	30
REFERENCIAS	37
APÉNDICES	42
APÉNDICE 1	42
APÉNDICE 2.....	43
APÉNDICE 3.....	45
APÉNDICE 4.....	46

Índice de tablas

TABLA 1 ANÁLISIS DE FACTORIZACIÓN DE EJES PRINCIPALES CON ROTACIÓN OBLIMIN...	24
TABLA 2 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS ESCALAS DE OPTIMISMO Y SATISFACCIÓN LABORAL, JUNTO A LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN	26
TABLA 3 PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGÓROV-SMIRNOV PARA SATISFACCIÓN LABORAL Y OPTIMISMO DISPOSICIONAL	27
TABLA 4 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN SPEARMAN DE LA ESCALA DE OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	27
TABLA 5 PRUEBA DE NORMALIDAD KOLMOGÓROV-SMIRNOV PARA OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL	27
TABLA 6 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN SPEARMAN DE LA ESCALA DE OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL	28
TABLA 7 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN SPEARMAN DE LA ESCALA DE OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN JORNADA LABORAL	29
TABLA 8 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN SPEARMAN DE LA ESCALA DE OPTIMISMO DISPOSICIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN TIEMPO EN LA MARCA.....	29

Introducción

Las empresas a nivel global se enfocan en retener a su personal por la alta demanda de talento que se presenta en el mercado y poca estabilidad laboral de los nuevos profesionales (Alles, 2010). Durante el 2014, Perú tuvo uno de los índices más altos de rotación en Latinoamérica, especialmente en el sector retail (Castro, 2016; Bock, 2014).

Las empresas procuran aumentar la satisfacción laboral de sus colaboradores para lograr un mayor tiempo de permanencia. De esta forma, la satisfacción en el trabajo es una de las prioridades corporativas de los últimos años porque es una variable que puede guiar el comportamiento (Perez & Azzollini, 2012). En el Perú, un 40% de empleados se sienten insatisfechos en su actual puesto de trabajo (Valle, 2014).

La importancia de la satisfacción laboral (SL) se expande a un concepto de bienestar general y, por consiguiente, compromiso con su puesto actual (Aamod, 2010; Perez & Azzollini, 2012). Desde la perspectiva de las empresas, se ofrece a los colaboradores las mejores condiciones de trabajo, capacitaciones, aumentos salariales, planes de sucesión, retroalimentación, entre otros aspectos para retener a su personal (Alles, 2010).

Es así como se atribuye que la satisfacción percibida se debe a aquello que la empresa puede ofrecer, pero es poca la información descrita sobre la percepción de los colaboradores hacia su entorno laboral (Shragay & Tziner, 2011; Werther & Davis, 2000). No se le otorga suficiente importancia al proceso de percepción, positiva o negativa, con el que el colaborador evalúa los aspectos de su trabajo. Es decir, cómo el optimismo o pesimismo, como componente personal, puede afectar el grado de la satisfacción laboral (Cuadra, Veloso, Moya, Reyes & Vilca, 2010).

En el ámbito organizacional, los psicólogos investigan cómo las características individuales de las personas explican por qué trabajos equivalentes son asociados a diferentes grados de bienestar (Cuadra et al, 2010). Esto generó que se investigue la relación entre el optimismo como rasgo o estado con otras variables u contextos laborales como, por ejemplo, en el ámbito de salud (Perez & Azzollini, 2012). Cabe mencionar que el estado o actitud de la persona es muy importante porque tiene relación con el tipo de expectativa creada. En caso sean positivas, por medio de un optimismo disposicional, estos generan sensaciones de bienestar en la persona (Grimaldo, 2004; Remor & Amorós, 2012).

Pese a esto, continúan siendo escasas este tipo de investigaciones directamente al ámbito organizacional. Es así como no se han encontrado estudios en el Perú que profundicen acerca del optimismo y su relación con la satisfacción laboral; a pesar que se postula que la percepción optimista afecta todos los ámbitos de la vida de la persona, incluyendo el rol como trabajador (Grimaldo, 2004; Cuadra et al, 2010).

Por esta razón, esta investigación propone que para comprender la amplitud del concepto de satisfacción laboral, es necesario relacionarlo con el grado de optimismo que el colaborador percibe en su entorno laboral.

Se elige como muestra el rubro de restaurantes debido que los trabajadores muestran insatisfacción con las recompensas, condiciones y empoderamiento que impacta en su compromiso, siendo un campo de mejora para aplicar estrategias organizacionales (Abanto, 2017; Mino, 2014)

En consecuencia, el aporte de esta investigación es mostrar la importancia del optimismo como una variable significativa que impacta en el grado de satisfacción laboral de los colaboradores. Esto responde a la problemática de incluir la dimensión

personal para aumentar la satisfacción de sus colaboradores. El estudio se realiza en una empresa de una reconocida cadena de cafeterías, definida también como restaurante según el marco legal peruano al prestar el servicio de alimentos y bebidas.

Capítulo 1. Marco Teórico

Optimismo disposicional

La psicología positiva se identifica por ser una corriente impulsadora de los estudios sobre las características y estados positivos del ser humano. Vera-Villaroel, Pavez y Silva (2012) mencionan que su relevancia se basa en hallazgos importantes al descubrir la relación entre los aspectos positivos de la persona: salud, habilidades sociales, emociones gratificantes, bienestar, estilos de vida saludables, etc.

Una de estas variables de la corriente psicológica mencionada es el optimismo. Este es un factor clave para el bienestar subjetivo de la persona y es un rasgo de la personalidad que facilita el experimentar altos grados de felicidad (Corcuera, 2003; Cuadra-Peralta, et. Al., 2010; Vera-Villaroel et al, 2012).

Para Cuadra y Florenzano (2003) el optimismo es una dimensión de la personalidad determinada por el factor genético y por el aprendizaje. Conforme la persona crece y madura, su tipo de perspectiva (positiva o negativa) puede cambiar y desarrollar una tendencia hacia cierto tipo. Es decir, el optimismo es dinámico en el tiempo y puede moldearse o entrenarse en ello (López & García, 2011).

Vera-Villaroel et al (2012) también corroboran que el optimismo es una condición aprendida y podría predisponer un alto nivel de bienestar a futuro. Este aspecto es desarrollado desde los primeros años de vida con los cuidadores, familia, amigos y el colegio que moldean las expectativas y forma de pensar que definen la tendencia optimista o pesimista. En caso la predisposición sea positiva, esta es predictor

de un bienestar en la adultez como lo han demostrado recientemente (Vera-Villaruel, Pávez & Silva, 2012).

Asimismo, Peterson (2000) agrega que el optimismo también envuelve componentes cognitivos, emocionales y motivacionales, teniendo las creencias y expectativas una influencia en el estado emocional, en el cual se basa el optimismo disposicional. Los juicios realizados por los acontecimientos influyen directamente en el estado de ánimo (Beneyto & García, 2012). Por lo general, si el juicio o evaluación del contexto es positivo, conlleva una sensación de bienestar

Este estado optimista genera emociones positivas que ayudan a procesar la información proveniente del contexto (Beneyto & García, 2012). En el ámbito organizacional, mantener la sensación de bienestar mantendría emociones positivas en el trabajo y mejoraría la adaptabilidad a situaciones de estrés u otras sensaciones negativas (Oscoco, 2015)

Las expectativas optimistas consisten en tener la voluntad de percibir el bien y valorarlo de manera que influya en la persona generando un resultado emocional favorable hacia sí mismo. Esta creencia o predisposición positiva refuerza la percepción de los aspectos positivos según la frecuencia con la que estas son reconocidas (Corcuera, 2003). Es decir, conforme se practique más una postura optimista, aumentará la disposición a reconocer las características buenas de una situación.

De esta forma, se desarrolla conocimiento sobre el procedimiento y sería más fácil identificar la resolución del problema. En caso no sea exitoso el resultado, se aprenden las estrategias que no deben emplearse en ciertos tipos de problemas, pero se continua intentando otras opciones debido que se mantiene la expectativa de un

resultado positivo. Debido a que es frecuente que se resuelven, se mantiene la creencia de esperar buenos resultados futuros (Sanjuán & Magallanes, 2006).

Es así como el optimismo se define como una dimensión que describe las situaciones a través de la interpretación del contexto físico o social de forma positiva (Grimaldo, 2004). Dependiendo de la percepción del colaborador, se generan expectativas en función a su desempeño y los resultados que se podrían obtenerse luego (Robison, 2009). Con relación a esto, López y García (2011) investigaron que existe una asociación con un mayor sentido de emprendimiento empresarial acorde al nivel de optimismo de la persona. Es decir, las expectativas positivas refuerza la motivación de la persona por mantener y cumplir metas en el ámbito laboral (Peterson, 2000; Robison, 2009; Avella & Barbosa, 2014).

El tipo de optimismo que hace referencia a las expectativas generalizadas de obtener resultados positivos se denomina disposicional (Sanjuán & Magallanes, 2006). Es decir, es la predisposición a realizar una interpretación de la situación actual y futura esperando buenos resultados.

Scheier, Carver y Bridges (1994, cómo se citó en Grimaldo, 2004) plantean que el optimismo disposicional es la tendencia a esperar resultados favorables en la vida. El estudio sobre esta expectativa generalizada se debe a su importante influencia positiva al momento de enfrentar situaciones nuevas, a su relación con el aumento de bienestar general y calidad de vida (Sanjuán & Magallanes, 2006).

Las situaciones nuevas o adversas son interpretadas como desafíos, mas no como obstáculos o amenazas. Si la persona interpreta el porvenir de esta manera favorable, le permite desplegar conductas diversas para afrontar con mayor facilidad dichos acontecimientos (Oliden, 2013).

Al ser una expectativa generalizada, esta es estable en estimar que cualquier suceso puede tener efectos positivos. Al ocurrir dificultades, las expectativas generan un aumento en el deseo de alcanzar metas mediante un afrontamiento activo y persistente, búsqueda de apoyo social y énfasis en los aspectos positivos. En caso la expectativa sea negativa, se genera un estado de negación, distanciamiento con la situación y experimentar sensaciones estresante (Mera & Ortiz, 2012; Avella & Barbosa, 2014).

Una visión o enfoque disposicional optimista permite al colaborador responder de forma positiva frente a situaciones adversas teniendo mayor posibilidad de enfrentarlas y superarlas (Grimaldo, 2004). Si el colaborador tiene una perspectiva optimista del futuro, presenta mejores estrategias de afrontamiento respondiendo a las dificultades enfocándose en la solución de problemas como en reducir las consecuencias emocionales negativas (Sanjuán & Magallanes, 2006).

Grimaldo (2004) menciona que en sus investigaciones ha encontrado que aquellas personas que poseen altos niveles de optimismo tienden a resolver sus dificultades. Incluso, logran identificar beneficios en situaciones que resultan adversas para la persona.

Asimismo, Scheier y Carver (1985, cómo se citó en Mera & Ortiz, 2012) complementan que las personas optimistas transforman sus expectativas positivas en esfuerzos para enfrentar los problemas de modo persistente y activo. Es decir, el afrontamiento se refuerza por las creencias que ocurrirán sucesos positivos para el colaborador.

Igualmente, Amorós, Remor y Carboles (2003) estudiaron la función del optimismo como factor protector de emociones negativas. Se concluyó que esta variable ayuda a evitar o disminuir la probabilidad de experimentar sensaciones adversas como

tensión, cólera, frustración, entre otras ante situaciones futuras. Esto se debe también a que una evaluación positiva del contexto se asocia a un estado de ánimo positivo (Mera & Ortiz, 2012).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral (SL) se interpreta como un estado emocional u orientación afectiva positiva en el trabajo (Alonso, 2006). Esto se genera como resultado de una percepción subjetiva de las experiencias laborales, relaciones profesionales, valores y expectativas del colaborador que influyen en su actitud hacia la empresa (Cuadra et al., 2010; Portilla, 2017). Asimismo, se agrega también el aspecto actitudinal de forma generalizada ante el trabajo como otro componente en la SL (Alonso, 2006; Castro, 2016).

En este estudio, se define la satisfacción laboral como el estado emocional interno positivo o placentero expresado por la percepción subjetiva, evaluación afectiva y cognitiva de las experiencias laborales del colaborador (Cuadra et al., 2010; Herrera & Manrique, 2008; Meliá & Peiró, 1989).

Esta misma definición contiene 5 factores que constituyen la SL: supervisión como el apoyo al colaborador, ambiente físico como la higiene y condiciones de trabajo, prestaciones como salario y beneficios, intrínseca como el agrado en sus tareas, y participación como la capacidad de toma de decisiones (Meliá & Peiró, 1989).

Aparte, es importante agregar cuatro factores adicionales propuestos. Primero, la personalidad que define las sensaciones, pensamientos y comportamientos. Segundo, los valores entendidos como los factores extrínsecos y los intrínsecos que reflejan las creencias con relación a los resultados y el cómo trabajar. Tercero, las condiciones laborales como el ambiente físico, funciones, etc. Por último, la influencia social de

otras personas correspondientes al sistema laboral, familiar u otros (Jex & Britt, 2008; Shragay & Tziner, 2011). Luego de lo mencionado, se puede entender que la SL es más compleja que solo factores organizacionales.

Es así como el colaborador evalúa si el puesto cumple con sus diferentes expectativas como valores organizacionales, sueldo, desarrollo profesional y necesidades (Herrera & Manrique, 2008). De igual forma, la empresa cumple un rol importante al realizar reconocimientos, empoderamientos, entre otros que son componentes motivacionales para mantener satisfecho al colaborador con relación a su trabajo (Shragay & Tziner, 2011; Portilla, 2017; Castro; 2016).

La SL puede verse como una actitud global, la cual significa satisfacción en general hacia el trabajo, o multidimensional, aplicarse solo a diversos aspectos del puesto desempeñado. En caso se le considere global, es importante identificar qué aspectos se pueden mejorar para incrementar aún más la satisfacción del colaborador (Davis & Newstrom, 2003). Por ello, es preferible analizar la situación desde una perspectiva multidimensional para identificar esos aspectos por modificar.

Aamod (2010) menciona que se podría no estar satisfecho con algún aspecto del puesto como el salario, pero sí con las relaciones con sus compañeros de trabajo. Cada una es importante porque la satisfacción puede ser mayor cuando el colaborador percibe más facetas de forma positiva. Asimismo, Chiavenato (2007) señala que la importancia de la satisfacción laboral se debe a la estrecha relación con el desempeño y calidad de la tarea ejecutada.

Los aspectos mencionados pueden dividirse en dos tipos según la teoría bifactorial de Herzberg, elegida para esta investigación: extrínsecos o de higiene y los intrínsecos o motivadores. El primero no puede ser modificado directamente por el

colaborador y son necesarios para evitar que se genere insatisfacción con el puesto: políticas, supervisión, salario, etc. En cambio, los intrínsecos como realización, reconocimiento, gusto por el trabajo en sí mismo, responsabilidad y desarrollo aumentan la SL del colaborador (Herrera & Manrique, 2008; Portilla, 2017; Oscco, 2015). Cuando se realizan acciones por motivos internos, este genera un mayor estado de bienestar, el cual refuerza la percepción de los aspectos positivos en futuro (Grimaldo, 2004).

Otro aspecto a considerar es que conforme un colaborador pertenece más tiempo en un puesto, puede aumentar o disminuir la satisfacción por factores como fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Posteriormente, se complementa esta información sugiriendo que la real satisfacción laboral proviene de enriquecer el puesto al que el colaborador pertenece con tareas desafiantes para el colaborador (Herrera & Manrique, 2008). Es decir, que la persona tenga la oportunidad de desarrollar responsabilidad y crecimiento psicológico.

Jex y Britt (2008) agrega una tercera dimensión que definen la satisfacción laboral del colaborador: enfoques disposicionales. Se refieren a la tendencia de la propia persona por experimentar satisfacción en su puesto. Esta tercera dimensión podría mostrar una relación con el rasgo de optimismo, ya que significaría que la satisfacción conlleva a un juicio favorable en base al conocimiento, afecto y conducta para tener una actitud positiva hacia su trabajo (Portilla, 2017).

Por lo mencionado, se resalta que los modelos tradicionales no tienen la capacidad para responder ante la complejidad del comportamiento humano. El enfoque debe estar dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas del colaborador. El empleador debe ofrecer calidad de vida en el trabajo basado en la colaboración o

soporte a la persona y una relación de respeto teniendo como objetivo el ofrecer un entorno más saludable, interesante y estimulante (Dolan et al, 2003).

Consecuentemente, el no satisfacer las necesidades de los empleados y el prolongado deterioro del entorno laboral conlleva a aumentar el índice de rotación, ausentismo y/o disminuir el compromiso con la empresa. Por el contrario, la satisfacción aumenta cuando el colaborador siente que sus actos contribuyen al éxito de la empresa (Werther & Davis, 2000; Castro, 2016).

Por ello, es importante entender que la SL es dinámica en el tiempo. Esta puede fluctuar repentinamente ante cambios o modificaciones en el trabajo. Vale mencionar también que conforme el colaborador conoce más sobre la empresa, la satisfacción puede aumentar como también reducir (Davis & Newstrom, 2003).

Optimismo disposicional y su relación con la satisfacción laboral

El rasgo de optimismo disposicional abarca varios aspectos de la persona como, por ejemplo, satisfacción con la vida y bienestar. Caso contrario, las personas con rasgos pesimistas presentan una relación negativa con dichos factores (Pavez, Mena & Vera-Villaruel, 2011). Por lo tanto, podría impactar también en la satisfacción laboral (SL) por las percepciones y evaluaciones de las circunstancias particulares que el individuo tiene sobre su ambiente de trabajo (Perez & Azzollini, 2012).

El espectro de los efectos disposicionales sobre la satisfacción laboral abarca más variables además de las organizacionales que moderan la relación entre los estímulos externos y la satisfacción laboral (Perez & Azzollini, 2012). Es decir, los aspectos con los que una persona mide su satisfacción general, también podrían estar involucrados en la misma medición que realiza sobre su puesto de trabajo.

Asimismo, el optimismo disposicional no solamente ha sido relacionado con la SL sino también con otros componentes como la motivación de logro que son rasgos propios de las personas que muestran mayores niveles de emprendimiento y éxito empresarial. Es así como el mejorar la percepción optimista podría tener mayor importancia al momento de establecer planes para motivar a los colaboradores (López & García, 2011).

El optimismo genera mayor expectativa en base a la posibilidad que ocurran buenos resultados (Grimaldo, 2004). Esto es un factor importante en la persecución de metas, debido a la confianza que este enfoque le otorga a pesar que se presenten situaciones difíciles (Sanjuán & Magallanes, 2006; Avella & Barbosa, 2014). Esto muestra también la importancia de implementar elementos optimistas en el ámbito organizacional por medio de una aproximación al optimismo disposicional porque estaría basándose en la expectativa de un resultado positivo para el colaborador (Oliden, 2013).

Debido que se mantiene la expectativa de un resultado positivo, el colaborador afronta el problema utilizando diferentes estrategias para obtener el resultado bueno esperado (Sanjuán & Magallanes, 2006). La interpretación positiva del desempeño refuerza la motivación de la persona para mantener y cumplir sus metas (Peterson, 2000; Robison, 2009; Avella & Barbosa, 2014).

De esta manera, es como las situaciones adversas se interpretan como desafíos desplegando conductas de afrontamiento activo y enfoque en la solución superando con mayor facilidad los obstáculos (Oliden, 2013; Mera & Ortiz, 2012; Avella & Barbosa, 2014; Sanjuán & Magallanes, 2006). Este beneficio del optimismo disposicional tendría

relación con la satisfacción con la participación al esperar un resultado positivo sobre sus decisiones y el enfoque en cumplir las tareas o metas (Meliá & Peiró, 1989).

Los colaboradores también aumentan su grado de satisfacción laboral conforme obtienen una posición de mayor jerarquía dentro de la empresa porque tienen mayor participación en el impacto de los resultados y, por ende, en el cumplimiento de su expectativa positiva (Portilla, 2017). Al desarrollarse en puestos de trabajo mayores, un recurso a favor es la visión optimista porque genera un mayor nivel de compromiso con el trabajo y favorece el afrontamiento ante situaciones estresantes al querer cumplir con esa expectativa positiva (Mera & Ortiz, 2011; Pavez, Mena & Vera-Villaruel, 2011).

Por otro lado, un componente importante para aumentar la SL son las relaciones interpersonales o información social (Jex & Britt, 2008). Las personas con mayores niveles de optimismo muestran relaciones sólidas e incluso coalición con los colaboradores de la empresa. Esto también refuerza la frecuencia de experimentar emociones positivas que pueden potenciar el desarrollo de conductas socialmente habilidosas y contribuir significativamente en la SL (Cuadra, et. al., 2010).

Así como los afectos positivos parecen predecir la satisfacción laboral, los efectos negativos se relacionan con grados más bajos de SL (Portilla, 2017). La frecuencia de experimentar emociones positivas es más importante que la intensidad de estas porque se relacionan con mayor magnitud con la satisfacción global. Por otra parte, el estado de ánimo resulta un medidor más eficaz en lugar de las creencias cognitivas con relación a los afectos relacionados con la SL (Perez & Azzollini, 2012). Es decir, los estados placenteros pueden predecir un mayor grado de satisfacción en el trabajo que los pensamientos positivos.

De esta manera, el optimismo se muestra como una variable significativa para predecir el bienestar psicológico y físico a lo largo del tiempo. Esta variable tiene un rol protector, especialmente con el estrés (Sanjuán & Magallanes, 2006), lo cual evita que un colaborador tenga una tendencia a experimentar insatisfacción laboral.

Luego de lo mencionado, se estima que las sensaciones y pensamientos positivos provenientes de un optimismo disposicional generen mayor satisfacción laboral en los colaboradores (Avella & Barbosa, 2014; López & García, 2011; Oliden, 2013; Pavez, Mena & Vera-Villarroel, 2011; Perez & Azzollini, 2012; Portilla, 2017).

Por ello, esta investigación busca estudiar el grado de relación entre el optimismo disposicional y la satisfacción laboral mediante un diseño de tipo correlacional bivariado, debido que se pretende estudiar la intensidad de la relación existente entre ambas variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Objetivo General

Estudiar la relación entre el optimismo disposicional y la satisfacción laboral con sus componentes en el personal de atención al cliente en una empresa del rubro de restaurantes de la ciudad de Lima.

Hipótesis

A mayor grado de optimismo, mayor es la satisfacción en el trabajo. Es decir, el tener mayor optimismo generaría mayor frecuencia de experimentar emociones y/o pensamientos positivos en base al ámbito laboral (Beneyto & García, 2012; Grimaldo, 2004; López & García, 2011; Mena & Vera-Villarroel, 2011; Pavez, Mera & Ortiz, 2012; Perez & Azzollini, 2012; Vera-Villarroel et al, 2012; Peterson, 2000; Portilla 2017).

Capítulo 2. Método

Participantes

El cálculo del tamaño de la muestra se estableció mediante el programa G-Power 3.1, considerando una potencia de .80, un tamaño de efecto de .20, y un nivel de significancia de .05; dando como resultado una muestra de 153 participantes. En el presente estudio, se evaluó a 154 colaboradores porque es la accesibilidad que brindó la empresa de una muestra total de 493 baristas de una misma cadena privada de cafeterías en Lima, siendo el 51% mujeres y 49% hombres. El rango de edad de los participantes varía de 18 años a 30 años con una $M = 21$ y una $DS = 2.1$, y un tiempo trabajando en la marca de $M = 9$ meses. El puesto de los colaboradores es de barista en tienda, el cual cumple funciones operativas: preparación de bebidas a base de café, atención directa a los clientes, limpieza del local en general y manejo de caja. El 69% de los participantes realizan jornadas parciales y el 31% jornadas tiempo completo.

El único criterio de exclusión es el trabajar un período menor a 3 meses en la marca o pertenecer al equipo administrativo de la tienda o de áreas funcionales. Es decir, los supervisores o gerentes de tienda y el personal de marketing, recursos humanos, entre otras áreas no son partícipes de la muestra.

El muestreo será de tipo no probabilístico intencional. Es decir, se evaluaron a las personas que se encontraban disponibles en un evento determinado, ajeno a la investigación, y que cuenten con los criterios de inclusión dentro de la empresa elegida (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Instrumentos

Escala de Orientación hacia la Vida (LOT-R)

Esta prueba se encuentra basada en la Escala de Orientación hacia la vida o Life Orientation Test – LOT hecha por Seller y Carver en 1985. Fue desarrollada para medir pesimismo y optimismo, y se encontraron errores donde sus ítems originales no enfocaron las expectativas al futuro (Grimaldo, 2004). Luego de los ajustes para mejorar la medición se le denominó Life Orientation Test – Revised (LOT-R) en 1994[ver APENDICE 2], el cual mide específicamente el optimismo disposicional (Sanjuán & Magallanes, 2006).

Ha sido adaptado en varios países como España, México y Chile, y es considerado uno de los instrumentos idóneos para medir optimismo disposicional por su fácil uso y es capaz de determinar los niveles altos y bajos del constructo (Oliden, 2013).

La prueba está conformada por 10 ítems que se miden a partir de una escala Likert teniendo “de acuerdo” en un puntaje máximo de 1 y “en desacuerdo” con un puntaje mínimo de 5. Dentro de los 10 ítems, 3 se invierten (3, 7 y 9) para obtener el puntaje total y cuatro ítems (los ítems 2,5, 6 y 8) son de “relleno” que sirven para hacer menos evidente el contenido de la prueba (Ferrando, Chico & Tous, 2002). La administración puede ser individual y/o grupal.

Con relación a la validez de la prueba, se midió la validez convergente utilizando el Coeficiente r de Pearson para establecer la relación directa entre el LOT-R de Seller y Carver (1985) con la Escala de Satisfacción hacia la Vida de Diener (1985) siendo de 0.58, la cual presenta un alto grado de significación. En el caso de la relación entre el LOT-R con la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes (1982) se encontró un Coeficiente r de Pearson de 0.26, el cual también fue significativo (Grimaldo, 2004). Es decir, los puntajes de estos instrumentos correlacionan positivamente.

En cuanto a la confiabilidad, fue determinada por el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo .63 y luego de un test – retest se obtuvo .79 sugiriendo que es confiable. En el caso de Perú, Grimaldo (2004) determinó la consistencia interna del instrumento también mediante el coeficiente de alfa de Cronbach. Estos resultados fueron obtenidos en una muestra de 231 estudiantes de una universidad en Lima y la magnitud del coeficiente está por debajo de .7, siendo de .61, y podría ser un valor cuestionable. Sin embargo, este mantiene un nivel bajo de especificidad; más general y global, de modo que la consistencia en una medida para un constructo de esta naturaleza tiende a no ser alto, en especial en muestras menores como la del presente estudio (Grimaldo, 2004; Oliden, 2013).

En la presente investigación, se realizó la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento LOT obteniendo una alfa inicial de .58. Al identificar los ítems que tenían puntajes menores a .3, se procedió a eliminar estos ítems, obteniendo una alfa de Cronbach final de .7 (IC 95%: 3.91- 4.1), cuyas correlaciones de elemento total corregida van de .33 a .61. quedando los ítems 1, 2, 4, 5 y 10 (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Para medir la validez se realizó el análisis factorial exploratorio de componentes principales para el instrumento LOT, obteniendo una determinante de .387, con un KMO de .70, chi cuadrado de 142.807, y una significancia de $p=.000$ ($P<.05$), con lo que se determina que es significativo. El criterio de autovalor arrojó 1 factor, utilizando rotación Oblimin, se determina que el factor es “optimismo disposicional”, con un rango de .54 a .84, explicando el 35% de la varianza, el cual es válido al explicar más del 20% de un factor unidimensional (Reckase, 1979, como se citó en Burga, 2006)

Escala de satisfacción laboral S20/23

La prueba es una adaptación al español creada por Meliá y Peiró (1989) (ver Apéndice 3) con la finalidad de facilitar la aplicación buscando resumir sus versiones anteriores que eran complejos y largos. Esta versión resumida evalúa 5 factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación.

El primer factor, denominado satisfacción con la supervisión (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18), hace referencia a la proximidad, apoyo, frecuencia de supervisión al colaborador, relación personal con el jefe directo, igualdad de trato y forma en la que los jefes directos juzgan el trabajo del colaborador.

El segundo factor, denominado satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7, 8, 9 y 10), se refiere a la limpieza del ambiente laboral, higiene, salubridad, temperatura, ventilación, iluminación y espacio adecuado para ejercer las labores.

El factor tres, denominado satisfacción con las prestaciones (ítems 4, 11, 12, 22 y 23), corresponde a ítems referidos sobre el salario percibido, grado de cumplimiento del contrato por parte de la empresa empleadora, participación en capacitaciones y sobre las oportunidades de ascenso.

El cuarto factor, denominado satisfacción intrínseca (ítems 1, 2, 3 y 5), refieren al agrado del trabajo por sí mismo, alcance de los objetivos o metas y la posibilidad del colaborador de realizar aquello que le gusta o destaque.

El quinto factor, denominado satisfacción por la participación (ítems 19, 20 y 21), refiere al grado de participación del colaborador en las decisiones del equipo o área de trabajo sobre sus propias tareas (Meliá & Peiró, 1989).

Cada ítem se califica según una escala 22ikert del grado de satisfacción que perciben: (1) Muy Insatisfecho hasta (7) Muy Satisfecho. Los 23 ítems de la prueba fueron seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82 mediante un proceso interactivo

multicriterial por su relevancia en el contenido, maximización de la validez criterial, ítems que sostengan la confiabilidad en .95 y estructura teórica coherente con la versión original.

Para determinar la estructura factorial o validez de constructo de la escala, se utilizó el método de componentes principales, estando sujeta su solución final a una rotación varimax. Al final, las dimensiones de la prueba mostraron cinco factores los cuales explican el 63.16% de la varianza total: satisfacción con la supervisión explica el 28.05% de la varianza, satisfacción con el ambiente físico el 21.16%, satisfacción con las prestaciones el 18.15%, satisfacción intrínseca el 17.16% y satisfacción con la participación el 15.45% (Meliá & Peiró, 1989).

Asimismo, la escala total evidencia confiabilidad mediante un índice de consistencia interna alfa de Cronbach de .92 y los cinco factores oscilan entre .76 y .89. Por la reducida cantidad de ítems por factor, estas confiabilidades se consideran excelentes (Meliá & Peiró, 1989).

En el caso de la presente investigación, se realizó un análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach obteniendo una alfa de .97 (IC 95%: 5.4 – 5.7), el cual es aceptable y cuya correlación elemento total corregida (ítems) fluctúa entre .56 al .81. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Para medir la validez se realizó un análisis factorial exploraría de componentes principales con rotación oblimin para el instrumento S20/23, obteniendo una determinante 4,123E-011 con un KMO .93, chi cuadrado 3455,619, y una probabilidad $P=.000$ ($P<.05$), el criterio de autovalores mayores a 1, arrojó 3 factores explicando el 74% de la varianza, pero el presente estudio determinó emplear la extracción de 5 factores que, al extraerlos de esa forma, cuadra con la teoría de la prueba.

Tabla 1

Análisis de factorización de ejes principales con rotación oblimin

	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción intrínseca	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción con la participación
Satisfacción laboral 1		,781			
Satisfacción laboral 2		,818			
Satisfacción laboral 3		,874			
Satisfacción laboral 4				,283	
Satisfacción laboral 5		,765			
Satisfacción laboral 6			,845		
Satisfacción laboral 7			,894		
Satisfacción laboral 8			,864		
Satisfacción laboral 9			,584		
Satisfacción laboral 10			,536		
Satisfacción laboral 11				,576	
Satisfacción laboral 12				,447	
Satisfacción laboral 13	,981				
Satisfacción laboral 14	,900				
Satisfacción laboral 15	,820				
Satisfacción laboral 16	,809				
Satisfacción laboral 17	,827				
Satisfacción laboral 18	,901				
Satisfacción laboral 19					,354
Satisfacción laboral 20					,389
Satisfacción laboral 21					,381
Satisfacción laboral 22				,526	
Satisfacción laboral 23				,505	

Cabe mencionar que dentro de los tres componentes iniciales, se podían agrupar los 5 factores de la prueba por las cargas factoriales de los ítems. Por la gran relación entre estos es que pueden agruparse en los tres componentes que se arrojaron al hacer el análisis de componentes principales.

Procedimiento

En la primera fase del proceso de evaluación se realizó la coordinación respectiva con el gerente de recursos humanos de la cadena de cafeterías donde se aplicó el muestreo. Luego de su autorización, se detalló el procedimiento a realizar y los tiempos que invertirán los colaboradores para responder a la aplicación de las dos pruebas.

La segunda fase fue la recolección de información. Esta se realizó con previo aviso al gerente de la tienda debido a que los baristas fueron evaluados en su reunión mensual donde todo el equipo de la tienda se reúne.

La participación de las personas fue voluntaria por lo cual se les entregó un consentimiento informado (ver Apéndice 1) que detalla los motivos de la investigación e informa al colaborador que la prueba es anónima. Si la persona acepta participar, firma el consentimiento informado y procederá a responder el cuestionario. Cabe mencionar, que la aplicación fue de forma personal entregándole las pruebas y consentimiento informado en físico.

La tercera fase fue el análisis de los datos recogidos usando como herramienta el programa SPSS versión 24. Para analizar la validez de los instrumentos se realizaron análisis factoriales exploratorios (componentes principales). Para estudiar la confiabilidad se empleó el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach). Por otro lado, para medir la intensidad de las relaciones entre las variables de optimismo y satisfacción laboral junto con sus factores, se utilizará la correlación de Spearman.

Finalmente, se concluye con la sustentación de la investigación y se realiza la entrega de una copia a la empresa para su propio conocimiento acerca de los fenómenos identificados.

Capítulo 3. Resultados

Se aplicaron estadísticos descriptivos de las dos escalas y las correlaciones de ambas, además de correlacionarlas también con los factores de la prueba de SL, y segmentando según jornada laboral y tiempo en la empresa.

La tabla 2 muestra los descriptivos de las variables psicológicas de optimismo y satisfacción laboral junto con sus sub-escalas que muestran medias cercanas al puntaje máximo, por lo que los participantes puntúan alto en estas variables, siendo satisfacción con la supervisión el factor con mayor puntaje. Asimismo, no se perciben diferencias altas entre los resultados de los factores de satisfacción alcanzando puntajes similares con D.E. bajas.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las escalas de Optimismo y Satisfacción Laboral, junto a los factores de satisfacción.

	M	D.E	Mínimo	Máximo
Optimismo disposicional	4.07	0.79	1	5
Satisfacción laboral	5.52	1.03	1.65	7
Satisfacción con el ambiente físico	5.56	1.13	1.2	7
Satisfacción con la supervisión	5.63	1.28	1	7
Satisfacción con las prestaciones	4.76	0.93	1.4	6.2
Satisfacción intrínseca	5.47	1.14	1.25	7
Satisfacción con la participación	5.55	1.22	1	7

En la tabla 3 se puede observar que se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (muestra mayor a 50), para las variables Satisfacción laboral y Optimismo Disposicional, obteniendo una probabilidad de .000 ($P < 0.05$), por lo tanto al ser la probabilidad significativa se debe emplear una prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para Satisfacción Laboral y Optimismo Disposicional

	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	,124	154	,000
Optimismo disposicional	,147	154	,000

La tabla 4 muestra la prueba no paramétrica de R de Spearman para las variables satisfacción laboral y optimismo, teniendo como coeficiente de Spearman una $R=.27$, con una $P=.001$ ($P<.05$) significativo demostrando que hay relación entre las variables y un TE $R>0.2$, expresando el mínimo recomendable, donde el resultado es aplicable a esta población (Caycho, 2017). Por lo tanto, se puede determinar que a mayor satisfacción optimismo mayor satisfacción laboral.

Tabla 4

Análisis de correlación Spearman de la escala de Optimismo Disposicional y Satisfacción Laboral

	Optimismo disposicional
Satisfacción laboral	.27**

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$.

En la tabla 5 se puede observar que se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (muestra mayor a 50), para los factores de Satisfacción laboral y Optimismo Disposicional, obteniendo cada uno una probabilidad de .000 ($P<0.05$), por lo tanto, al ser la probabilidad significativa se debe emplear una prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Tabla 5

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para Optimismo Disposicional y los factores de Satisfacción Laboral

	Estadístico	Gl	Sig.
Optimismo disposicional	,147	154	,000
Satisfacción con el ambiente físico	,153	154	,000
Satisfacción con la supervisión	,171	154	,000
Satisfacción con las prestaciones	,187	154	,000
Satisfacción intrínseca	,183	154	,000
Satisfacción con la participación	,165	154	,000

En la tabla 6, se muestra las correlaciones entre la variable optimismo disposicional con los factores de satisfacción laboral utilizando una prueba no paramétrica R de Spearman. Para satisfacción intrínseca se obtuvo un coeficiente $r=.37$ con una $P=.000$ ($p<.05$), satisfacción con la participación obtuvo un coeficiente $r=.22$ con una $P=.007$ ($p<.05$), el factor satisfacción con el ambiente físico obtuvo un coeficiente $r=.18$, con una $p=.02$ ($p<.05$) y para el factor satisfacción con la supervisión se obtuvo un coeficiente $r=.16$, con una $p=.04$ ($p<.05$), para todos estos factores se determinó que existe relación con la variable optimismo disposicional. Por otro lado, el factor satisfacción con las prestaciones obtuvo un coeficiente $r=.03$ con una $P=.75$ ($p>.05$) por lo tanto en este caso no existe relación con el optimismo disposicional.

Tabla 6

Análisis de correlación Spearman de la escala de Optimismo Disposicional y los factores de Satisfacción Laboral

	Optimismo disposicional
Satisfacción intrínseca	.37**
Satisfacción con la participación	.22**
Satisfacción con el ambiente físico	.18*
Satisfacción con la supervisión	.16*
Satisfacción con las prestaciones	.03

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$.

En la tabla 7, se muestra las correlaciones entre la variable optimismo disposicional con la variable satisfacción laboral según la jornada laboral. Para los colaboradores que ejercen turno de tiempo parcial (19 horas semanales) se obtuvo una $r=.34$ con una $P=.000$ ($p<.05$), por lo tanto, se observa que existe relación. Por otro lado, los colaboradores que realizan jornadas de tiempo completo (48 horas) obtuvieron una $r=.11$ $P=.46$ ($p>.05$), por lo tanto no existe una relación entre las variables.

Tabla 7

Análisis de correlación Spearman de la escala de Optimismo Disposicional y Satisfacción Laboral según jornada laboral

	Optimismo disposicional
Satisfacción laboral de colaboradores con jornadas de tiempo parcial	.34**
Satisfacción laboral de colaboradores con jornadas de tiempo completo	.11

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$.

En la tabla 8, se muestra las correlaciones entre la variable optimismo disposicional con la variable satisfacción laboral según tiempo en la marca de los colaboradores. Para las personas que tienen entre 3 a 6 meses se obtuvo una $r=.43$ $p=.001$ ($p<.05$), por lo tanto, se observa que existe una relación entre las variables. Por otro lado, quienes tienen entre 6 a 9 meses se obtuvo una $r=.224$ con una $p=.234$ ($p>.05$), para las personas que tienen entre 9 a 12 meses se obtuvo una $r=.184$ con una $p=.464$ ($p>.05$), para quienes tienen entre 12 a 18 meses se obtuvo una $r=-.67$, con una $p=.76$ ($p>.05$), para las personas que tienen entre 18 a 24 meses se obtuvo una $r=.386$ con una $p=.14$ ($p>.05$), para las personas que tienen de 24 meses a más se obtuvo una $r=.016$, con una $p=.98$ ($p>.05$), por lo tanto no existe una relación entre estas variables y el optimismo disposicional.

Tabla 8

Análisis de correlación Spearman de la escala de Optimismo Disposicional y Satisfacción Laboral según tiempo en la marca

	Optimismo disposicional
SL 3 a 6 meses	.428**
SL 6 a 9 meses	.224
SL 9 a 12 meses	.18
SL 12 a 18 meses	-.7
SL 18 a 24 meses	.39
SL 24 meses a más	.02

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$.

Capítulo 4. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo el comprobar la relación entre el optimismo disposicional y la satisfacción laboral (SL). Además, también se identificó qué componentes de la SL se relacionan con la primera variable mencionada y qué variables demográficas muestran diferencias en los resultados.

Con relación a la discusión psicométrica del LOT-R, el análisis arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de .7 comprobando la fiabilidad del instrumento (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Cabe mencionar que para medir optimismo disposicional se descartó cinco items con baja confiabilidad, puntajes menores a .3, quedando cinco items. En el análisis factorial exploratorio utilizando rotación oblimin, el criterio de autovalor arrojó un factor con un rango de .54 a .84 explicando el 35% de la varianza, la cual es válida al ser un factor unidimensional (Reckase, 1979, como se citó en Burga, 2006)

En el caso de la prueba S20/23, se arrojó un índice de confiabilidad alto ($\alpha = .97$). Respecto a la validez, se midió mediante el análisis factorial de componentes principales obteniendo una varianza explicada de 74%.

En base a la información obtenida, se observa que las puntuaciones son altas en satisfacción y optimismo disposicional, siendo de esperarse debido que la empresa es muy enfocada en sus colaboradores, promueve línea de carrera y la cultura está conformada para generar un clima de trabajo agradable. En evaluaciones corporativas, han mostrado resultados parecidos.

Al realizar su respectivo análisis entre ambos constructos junto con los 5 factores de la SL, se logró responder a al objetivo la presente investigación.

Se comprueba que el optimismo disposicional tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores. Ello se debe a las evaluaciones positivas del futuro que se

aplican en el ámbito laboral experimentando sensaciones de bienestar que retroalimentan la percepción positiva en el trabajo (Oscoco, 2015). De igual forma, esto aumenta la predisposición a ser optimista con el futuro porque las emociones positivas en el ámbito laboral refuerzan que la persona continúe esperando resultados favorables (Corcuera, 2003; Grimado, 2004; Jex & Britt, 2008; Cuadra et al., 2010; Pavez, Mena & Vera-Villaroel, 2011; Perez & Azzollini, 2012; Remor & Amorós, 2012; Portilla, 2017)

Si bien una persona puede no estar satisfecha en algunos aspectos de su trabajo, este optimismo abarca de forma general su experiencia generando la sensación de bienestar, motivación por el cumplimiento de metas, mejor autoeficacia, capacidad resolutiva evitando frustración, entre otros aspectos laborales (Peterson, 2000; Robison, 2009; Aamod. 2010; Mera & Ortiz, 2012; Oliden, 2013; Avella & Barbosa, 2014).

Además, como se encontró en esta investigación, al estar satisfecho con varios factores de la SL es que se experimenta con mayor frecuencia sensaciones de bienestar, lo cual se relaciona con mayor magnitud que la intensidad de la misma para mantener o mejorar la predisposición optimista del futuro. De igual manera, los afectos son mejor medidor disposicional que las creencias cognitivas (Jex & Britt, 2008; Perez & Azollini, 2012; Portillo, 2017)

Por otro lado, se comprobó relación entre el optimismo disposicional y cuatro factores de la satisfacción laboral. El primero es la satisfacción intrínseca, el cual puede deberse a que el optimismo disposicional contiene componentes motivacionales y emocionales al crear una expectativa positiva sobre lo que ocurrirá en el futuro (López & García, 2011; Peterson, 2000).

La satisfacción intrínseca al componerse por el cumplimiento de metas, gusto por el trabajo en sí mismo y el desarrollo de los talentos propios es que aumenta las expectativas de logro (Meliá & Peiró, 1989). Es decir, si a una persona le gusta lo que

está haciendo, esto le va a generar emociones positivas por los cuales evaluará la situación esperando un resultado favorable. Cuando se realiza una actividad por motivos internos, se genera un alto nivel de bienestar evitando también sensaciones negativas, como estrés, mejorando la satisfacción laboral (Corcuera, 2003; Beneyto & García, 2012; Peterson, 2000; Cuadra & Florenzano, 2003; Grimaldo, 2004; Herrera & Manrique, 2008; Cuadra-Peralta, et. Al., 2010; Vera-Villaroel, et. al., 2012; Oscoco, 2015, Portillo; 2017).

Este gusto genuino por su trabajo refuerza la expectativa optimista al ver los desafíos y obstáculos del futuro cómo desafíos desplegando diversas conductas para afrontarlas de forma activa y persistente mejorando su propio desempeño, el cual retroalimenta las expectativas positivas al cumplirse los objetivos o, en caso no se cumplan, enfocarse en los aprendizajes obtenidos por su énfasis en los aspectos positivos y resolución de problemas (Peterson, 2000; Grimaldo, 2004; Sanjuán & Magallanes, 2006; Robison, 2009; Mera & Ortiz, 2012; Oliden, 2013; Avella & Barbosa, 2014).

La importancia de la satisfacción laboral se debe, en gran parte, a la relación entre desempeño y la calidad de la tarea ejecutada, lo cual se observa más en colaboradores con mayores niveles de emprendimiento o éxito laboral (Chiavenato, 2007; López & García, 2011).

Al ser una expectativa positiva generalizada, crea en el colaborador sensaciones de bienestar que generan buenas emociones acerca de su trabajo mejorando la percepción de su entorno laboral respaldando la relación entre optimismo disposicional y satisfacción intrínseca (Mera & Ortiz, 2012; Portilla, 2017).

Respecto al segundo factor, satisfacción con la participación, se evidenció su relación con la variable de optimismo disposicional debido que el enfocarse en los

aspectos positivos promueve las habilidades sociales de manera que busca apoyo y participación en las decisiones que afectan tu propio trabajo (Vera-Villaroel, Pavez & Silva, 2012; Mera & Ortiz, 2012; Avella & Barbosa, 2014).

Este tipo de satisfacción retroalimenta también los niveles de optimismo debido que se experimentan emociones positivas al mejorar las relaciones laborales haciendo que la persona se involucre más con actividades de la empresa (Cuadra et al., 2010; Portilla, 2017). También por el lado contrario, las personas con mayores niveles de optimismo disposicional muestran relaciones más sólidas y coalición con otros colaboradores que, por lo tanto, aumenta también la satisfacción en el trabajo (Jex & Britt, 2008).

Asimismo, al involucrarse más, se trabaja más en equipo cumplimiento juntos los mismos objetivos, lo cual aumenta la satisfacción laboral al sentir el colaborador que contribuye con el éxito de la empresa (Werther & Davis, 2000; Castro, 2016). Esto se evidencia más en posiciones de mayor jerarquía por el impacto que tienen en el negocio y la cercanía con percibir el cumplimiento de su expectativa positiva (Portillo, 2017).

Además, el colaborador al tener mayor responsabilidad en la ejecución de una acción siente mayor motivación por el empeño y responsabilidad depositada por lo que tendrá una tendencia a esperar un resultado favorable a manera de retribución por su trabajo (López & García, 2011; Grimaldo, 2004; Portilla, 2017). Al ser optimista con sus decisiones, su participación es satisfactoria al pronosticar que tendrá resultados favorables (Avella & Barbosa, 2014; Robison, 2009).

El tercer factor que tuvo relación con el optimismo disposicional es la satisfacción con la supervisión. El rol del jefe es clave porque clarifica tu expectativa positiva. Si un colaborador cree que puede cumplir con la meta y confía en su desempeño enfocándose en lo positivo, es el jefe quien alimentaría esa expectativa con

su retroalimentación, influencia social y comunicando cómo sus aportes contribuyen al éxito de la empresa (Werther & Davis, 2000; Chiavenato, 2007; Jex & Britt, 2008; Cuadra et al., 2010; Mera & Ortiz, 2012; Avella & Barbosa, 2014; Portilla, 2017; Castro, 2016).

Enriqueciendo el puesto de trabajo con tareas desafiantes o reconocimientos genera una sensación de bienestar en el colaborador, lo cual refuerza la expectativa de un buen porvenir y el crecimiento profesional (Herrera & Manrique, 2008). Asimismo, el soporte social del jefe generaría emociones positivas en el colaborador por el apoyo que brinde (Jex & Britt, 2008; Shragay & Tziner, 2011)

El tipo de relación con el jefe afectaría la predisposición optimista por el apoyo, cumplimiento de metas, reconocimiento por un buen desempeño y desarrollo profesional que brinde para que el colaborador se sienta empoderado en su puesto de trabajo para que se cumpla las expectativas y se experimente emociones positivas con frecuencia (Herrera & Manrique, 2008; Chiavenato, 2007; Portillo, 2017).

El último factor con el que se evidencio relación es la satisfacción con el ambiente físico. Como definición, el optimismo disposicional interpreta también el contexto físico como parte de su experiencia subjetiva (Grimaldo, 2004; Cuadra et al., 2010; Portilla, 2017).

En gran parte, el colaborador puede modificar su ambiente físico tomando acción sobre ello. Enfocándose en lo positivo, el trabajador interpreta los hechos adversos con menor gravedad y ejecuta tareas mejorando las condiciones al apropiarse de la situación con una actitud proactiva (Jex & Britt, 2008; Avella & Barbosa, 2014). El optimismo disposicional define cómo actuará el colaborador ante sus condiciones de trabajo y esto retroalimenta la predisposición positiva al generar sensaciones de bienestar al trabajar en un ambiente saludable y adecuado para la realización de las

tareas, ya que las sensaciones negativas provienen también de dolencias corporales o factores estresantes como factores sonoros o ergonómicos, por ejemplo. (Grimaldo, 2004; Jex & Britt, 2008; Cuadra et al., 2010; Avella & Barbosa, 2014; Portilla, 2017).

Respecto a la relación entre optimismo disposicional y satisfacción laboral, al segmentar la muestra se encontró mayor relación con ciertos colaboradores de acuerdo a su tiempo en la posición y el tipo de jornada que realizan. Los trabajadores que tienen entre 3 y 6 meses en el puesto mostraron relación entre ambos constructos debido que se sienten enriquecidos en el puesto y su curva de aprendizaje es mayor comparado a quienes tienen más tiempo que experimentan altos niveles de fatiga o monotonía (Herrera & Manrique, 2008).

Al segmentar por tipo de jornada, los colaboradores que realizan turnos de medio tiempo mostraron relación entre optimismo disposicional y SL, lo cual se debe al desgaste emocional que conlleva la atención al cliente que se amplifica según aumente la cantidad de horas que se trabaje (Herrera & Manrique, 2008). Por ello también la importancia de realizar este estudio en el sector restaurantes porque el cansancio emocional del colaborador al atender a personas conlleva a experimentar sensaciones negativas que reducen las expectativas positivas (Oscoco, 2015; Herrera & Manrique, 2008).

Respecto a las limitaciones del presente trabajo, no se evaluó el estrés a la que están expuestos acorde al flujo de clientes por tienda. Es decir, si existen diferencias significativas que afecten los resultados de esta investigación al haber evaluado a baristas de locales con diferencias por la demanda de mayor clientela.

Otra limitación fue no lograr evaluar a otros puestos dentro de la empresa por restricciones de la misma. Es decir, evaluar si existen diferencias entre los baristas que su jornada laboral es dedicada por completo a la atención al cliente y los gerenciales de

las cafeterías que, además de atender al público, tienen carga administrativa y mayor responsabilidad con el cumplimiento de las metas.

Además, los resultados de esta investigación no pueden ser de carácter global, ya que el diseño de muestreo es no probabilístico. Estos resultados son referentes claros sobre la realidad de la empresa donde se aplicaron las pruebas, pero puede que no sea aplicable a otras poblaciones parecidas.

Para finalizar, en futuros trabajos que contemplen estos constructos se recomienda validar primero la prueba de optimismo disposicional (LOT-R) en la población destinada para prever la baja confiabilidad de los resultados.

Asimismo, utilizar variables demográficas para determinar si el optimismo suele ser mayor acorde a edad o tipo de trabajo que no se pudo indagar en esta investigación por las características de la muestra. Es decir, se podría evaluar a adolescentes y a adultos mayores.

Otro aspecto importante sería evaluar cómo la cultura organizacional puede formar o determinar la tendencia optimista en sus trabajadores. Si bien en la muestra se obtuvo puntajes altos en esta variable, no se evaluó directamente si la cultura tan interiorizada de la marca de cafeterías intervino en los resultados obtenidos, tanto en optimismo disposicional como en satisfacción laboral.

Referencias

Aamod, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Abanto (2017). *La satisfacción laboral y su influencia en la reducción de rotación del personal*. Perú: Universidad Alas Peruanas.

Amorós-Gómez, M., Remor, E. & Carrobles, J. (2003) ¿Es el optimismo disposicional un factor protector de las emociones negativas? *III Simposio de la Asociación de motivación y emoción*, 6, 13. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/agarce2130505103/texto.html>

Alonso, P. (2006). *Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal administrativo*. Boletín de Psicología, 88 (pp. 49-63). Recuperado de: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>

Alles, M. (2010) *Selección por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

Avella, D. & Barbosa, D. (2014). *Estilos de liderazgo y su relación con los niveles de optimismo de los colaboradores en entornos culturales de países suramericanos*. Bolivia: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

Beneyto, V. & García, E. (2012). *¿Es la memoria del optimista menos influenciada por las emociones negativas?*, Psicothema, 24 (2), 199-204.

Bock, M. (2014). *El compromiso de los jóvenes*. Aptitus, 16, 16.

Burga, A. (2006) *La unidimensionalidad de un instrumento de medición: perspectiva factorial*. Revista de psicología de la PUCP, 24 (1), 53-80.

- Castro, F. (2016). *La imagen corporativa y la satisfacción laboral. Estudio correlacional con trabajadores limeños* (Tesis de titulación). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621642>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Corcuera, F. (2003). Optimismo: Elección personal. *ISTMO Liderando con valores*, 267. Recuperado de http://istmo.mx/2003/07/optimismo_eleccion_personal/
- Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, L. & Vilca, J. (2010). *Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital*. Chile: Universidad de Tarapacá.
- Cuadra, H. & Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva. *Revista de psicología de la Universidad de Chile*, 12, 83 – 96.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2003). *La gestión de los recursos humanos* (2ª ed.). España: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ferrando, P., Chico, E. & Tous, J. (2002). *Propiedades psicométricas del test de optimismo Life Orientation Test* [versión electrónica]. *Psicothema*, 14, 673-680.
- Grimaldo, M. (2004). *Niveles de optimismo en un grupo de estudiantes de una universidad particular de la ciudad de Lima*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill Interamericana de México.

Herrera, G. & Manrique, F. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería*. Aquichan, 8 (2), 243 – 256.

Jex, S & Britt, T. (2008). *Organizational Psychology*. Estados Unidos: John Wiley & Sons, Inc.

Juaréz, F. & Contreras, F. (2012). *The influence of optimist and socioeconomic characteristics on leaderships practices*. Colombia: International Journal of Psychological Research.

López, J. & García, J. (2011). *Optimismo, pesimismo y realismo disposicional en emprendedores potenciales de base tecnológica*. Psicothema, 22 (23), 611-616.

Meliá, J. & Peiró J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23*. España: Universidad de Valencia.

Meliá, J. & Peiró J. (1998). *Cuestionario de satisfacción laboral S20/23*. España: Universidad de Valencia.

Mera, P. & Ortiz, M. (2012). *La relación del optimismo y las estrategias de afrontamiento con la calidad de vida de mujeres con cáncer de mama. Terapia psicológica* (pp. 69-78). Chile: Sociedad Chilena de Psicología Clínica.

Mino (2014). *Correlación entre clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

- Oliden, S. (2013). *Propiedades psicométricas del test de orientación vital revisado (LOT-R) en un grupo de universitarios de Lima metropolitana*. Pontífice Universidad Católica del Perú.
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización* (Tesis de magister). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/594638>
- Pavez, P., Mena, L. & Vera-Villarroel, P, (2011). El rol de la felicidad y optimismo como factor protector de la ansiedad. *Universitas psychologica*, 11, 369–380.
- Perez, P. & Azzollini, S. (2012). Aspectos disposicionales, personalidad y afectos, su relación con satisfacción laboral. *Revista argentina de ciencias del comportamiento (RACC)*, 4, 65-73.
- Peterson, C. (2000) The future of optimism. *American psychologist*, 55, 44-55.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental* (Tesis de titulación). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621718>
- Remor, E. & Amorós, M. (2012). Efecto de un programa de intervención para la potenciación de las fortalezas y los recursos psicológicos sobre el estado de ánimo, optimismo, quejas de salud subjetivas y la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. *Acta colombiana de psicología*, 15, 75-85.
- Robison, J. (2009) *It pays to be optimistic. Exploring the connections between optimism and business success*. Gallup Management Journal.

Sanjuán, P., Magallanes, A. (2006). Estudio del efecto del optimismo disposicional en el bienestar físico y psicológico desde una perspectiva longitudinal. *Acción psicológica*, 4, 47-55.

Shragay, D. & Tziner, A. (2011). El efecto generacional sobre la relación entre implicación en el puesto, satisfacción laboral y conducta cívica. *Revista de psicología del y trabajo y las organizaciones*, 27, 143-157.

Caycho, T. (2017) Tamaño del efecto e intervalos de confianza para correlaciones. Universidad Privada del Norte. *Cartas al director*, 331-332.

Valle, M. (9 de Febrero del 2014) ¿Cómo combatir la insatisfacción laboral? *Aptitus*, 1.

Vera-Villarreal, P., Pavez, P. & Silva, J. (2012). El rol predisponente del optimismo: Hacia un modelo etiológico del bienestar. *Terapia psicológica*, 30, 77-84.

Werther, W. & Davis, K. (2000) *Administración de personal y recursos humanos* (5^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Apéndices

APÉNDICE 1

Consentimiento Informado

Estimado,

Mi nombre es Piero Osterling, estudiante de décimo ciclo de la carrera de psicología organizacional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y me encuentro realizando esta investigación con el fin de obtener el grado de licenciatura.

El objetivo de este estudio es identificar la relación que existe entre el optimismo y la satisfacción laboral en colaboradores del rubro de atención al cliente. Por ese motivo, me gustaría que me concedas aproximadamente 10 minutos de tu tiempo para completar una ficha socio demográfico y dos cuestionarios.

Tu participación es completamente voluntaria, por lo que puedes retirarte del proceso en cualquier momento si es que lo deseas. En caso decidas participar, toda la información que proporciones será tratada de forma anónimo y con todas las consideraciones éticas respectivas. Es importante que tengas en cuenta que toda la información será empleada con fines académicos.

Si deseas apoyar en esta investigación, por favor firma a continuación. Para cualquier información puedes comunicarte a mi correo académico (u811984@upc.edu.pe).

Gracias por tu participación.

Luego de haber leído este documento, comprendo que mi participación es voluntaria y acepto participar del presente estudio conociendo que los datos obtenidos serán utilizados para fines académicos y serán administrados de manera anónima.

Firma del participante

Piero Osterling Lévano

APÉNDICE 2

Ficha Socio demográfica**Datos Personales**

- Edad: _____
- Sexo: () Masculino () Femenino
- Estado civil:
 1. Soltero
 2. Casado
 3. Conviviente
 4. Divorciado
 5. Viudo
- Grado de instrucción:
 1. Primaria incompleta
 2. Primaria completa
 3. Secundaria incompleta
 4. Secundaria completa
 5. Técnico incompleto
 6. Técnico completo
 7. Universitario incompleto
 8. Universitario completo
- Número de hijos:
 1. 0 hijos
 2. 1 hijos
 3. 2 a más

Datos Laborales

- Jornada laboral:
 1. Tiempo parcial
 2. Tiempo completo
- Cantidad de trabajos anteriores:
 1. 0
 2. 1
 3. 2
 4. 3
 5. 4 a más
- ¿Cuántos de los trabajos anteriores pertenecen al rubro de restaurantes?
 1. 0
 2. 1
 3. 2
 4. 3

5. 4 a más
- En tu tienda actual ¿cuánto tiempo te demora trasladarte desde tu casa hasta la tienda o viceversa?:
 1. Menos de 15 minutos
 2. Entre 15 a 30 minutos
 3. Entre 30 a 45 minutos
 4. Entre 45 a 60 minutos
 5. Más de 60 minutos
 - Cantidad de tiendas Starbucks donde has laborado en los últimos 6 meses:
 1. 1 tienda
 2. 2 tiendas
 3. 3 tiendas a más
 - Cantidad de meses trabajando en la marca:
 1. 3 a 6 meses
 2. 6 a 9 meses
 3. 9 a 12 meses
 4. 12 a 18 meses
 5. 18 a 24 meses
 6. 24 meses a más
 - ¿Estudias y trabajas actualmente?: () Sí () No
 - Si la respuesta anterior es afirmativa, especificar entidad educativa:
 1. Academia pre-universitaria
 2. Academia de Idiomas
 3. Instituto
 4. Universidad
 - Si la respuesta anterior es afirmativa, especificar tiempo estudiando y trabajando:
 1. 3 a 6 meses
 2. 6 a 9 meses
 3. 9 a 12 meses
 4. 12 a 18 meses
 5. 18 a 24 meses
 6. 24 meses a más
 - Si la respuesta anterior es afirmativa, especificar cuánto tiempo te demora trasladarte desde tu centro de estudios hasta la tienda o viceversa:
 1. Menos de 15 minutos
 2. Entre 15 a 30 minutos
 3. Entre 30 a 45 minutos
 4. Entre 45 a 60 minutos
 5. Más de 60 minutos

APÉNDICE 3

Cuestionario A

Las siguientes afirmaciones se refieren a cómo tú evalúas la vida en general. Después de cada afirmación, indica si estás de acuerdo o en desacuerdo con una X. No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Solo nos interesa tu opinión.

Usa la siguiente Escala para responder en todas las afirmaciones.

1	2	3	4	5
Estoy totalmente de acuerdo	Estoy parcialmente de acuerdo	Indeciso	Estoy parcialmente en desacuerdo	Estoy completamente en desacuerdo

Marca las siguientes afirmaciones

1.	En momentos de incertidumbre o inseguridad, generalmente pienso que me va a ocurrir lo mejor.	1	2	3	4	5
2.	Me es fácil relajarme.	1	2	3	4	5
3.	Si algo malo me pueda pasar, estoy seguro(a) que me pasara.	1	2	3	4	5
4.	Siempre soy optimista en cuanto al futuro.	1	2	3	4	5
5.	Disfruto de mis amistades.	1	2	3	4	5
6.	Para mí, es importante estar siempre ocupado(a).	1	2	3	4	5
7.	Raramente espero que las cosas salgan a mi modo.	1	2	3	4	5
8.	No logro enfadarme fácilmente.	1	2	3	4	5
9.	No espero que las cosas buenas me sucedan.	1	2	3	4	5
10.	En general, yo pienso que más cosas buenas que malas me van a suceder.	1	2	3	4	5

APÉNDICE 4

Cuestionario B

Habitualmente, nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en cierto grado. Califique, de acuerdo a las siguientes alternativas, los distintos aspectos de su trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1	2	3	4	5	6	7
4	El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio en que dispone su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7

17	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7