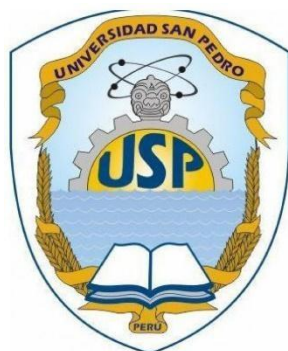


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**Disposicional en asistente de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de  
Chimbote, 2018**

**Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología**

**Autora:**

Diana Catherine Beltrán Lozano

**Asesora:**

Mg. Lam Flores Silvia Liliana

**Chimbote - Perú**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme y permitir que logre una de mis metas trazadas.

A mi familia en reconocimiento y agradecimiento por todo el esfuerzo, apoyo y motivación brindada, que me permite culminar mi carrera profesional como psicóloga.

**Diana Catherine Beltrán Lozano**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad San Pedro porque me brindo la educación para lograr mi formación como profesional en psicología, transmitiéndome a través de sus docentes el conocimiento necesario para mi ejercicio profesional.

Agradezco a mi asesora Mg. Liliana Lam, por su orientación metodológica, apoyo incondicional y compañía en esta investigación.

Al gerente de la tienda Ripley Carlos Michelena por las facilidades otorgadas para la ejecución del presente estudio, y a todos aquellos asistentes de ventas por su colaboración desinteresada y valiosa contribución.

**Diana Catherine Beltrán Lozano**

## **DERECHO DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, Diana Catherine Beltrán Lozano, con documento de identidad N° 48306393, autora de la tesis titulada “Optimismo Disposicional en asistente de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera los derechos de autor.
3. La presente tesis no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado académico título profesional alguno.
4. Los datos presentados son reales; no fueron no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que mi accionar deviene, sometiénome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro

Diana Catherine Beltrán Lozano

## INDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Derecho de autoría y declaración de autenticidad	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Palabras claves	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
Antecedentes y fundamentación científica	1
Justificación de la investigación	5
Problema	5
Conceptualización y operacionalización de las variables	6
Objetivos	8
<b>Metodología</b>	<b>9</b>
Tipo y diseño de investigación	9
Población	9
Técnicas e instrumentos de investigación	10
Procesamiento y análisis de la información	11

12

## **Resultados**

Análisis y Discusión	16
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	22
Referencias bibliográficas	24
Anexos y Apéndices	27

## **INDICE DE TABLAS**

---

<b>Tabla 1</b>	Matriz de operacionalización de la variable principal.	<b>7</b>
<b>Tabla 2</b>	Características de la muestra de los asistentes de ventas	<b>10</b>
<b>Tabla 3</b>	Niveles de Optimismo Disposicional	<b>12</b>
<b>Tabla 4</b>	Niveles de Optimismo Disposicional según su sexo	<b>13</b>
<b>Tabla 5</b>	Niveles de Optimismo Disposicional según su edad	<b>14</b>
<b>Tabla 6</b>	Niveles de Optimismo Disposicional según su grado de instrucción	<b>15</b>

---

## **PALABRAS CLAVES**

Optimismo disposicional, asistentes de ventas de la tienda Ripley

## **KEYWORDS**

Dispositional optimism, Sales assistants from the Ripley store.

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como propósito describir el optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018, según género, edad y grado de instrucción. El tipo de diseño fue no experimental –descriptivo -transaccional; la población estuvo conformada por 35 asistentes de ventas.

El instrumento que se utilizó fue el Test de Orientación Vital revisado - LOT-R (Scheier et al., 1994) en la versión española de Otero, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998). Los resultados obtenidos fueron que el 62.9% de los asistentes de ventas son optimistas, el 22.9 % son medio optimista y el 14.3% son muy optimista. Con relación al sexo masculino el 81,3 % son optimistas. Según edad entre 20-30 años el 65.4% son optimistas y según el grado de instrucción superior, los técnicos en 81,3% son optimistas respectivamente.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to describe dispositional optimism in sales assistants at the Ripley store - Mega Plaza de Chimbote, 2018, by gender, age and level of education. The type of design was non-experimental -descriptive -transactional; the population consisted of 35 sales assistants.

The instrument that was used was the revised Vital Orientation Test - LOT-R (Scheier et al., 1994) in the Spanish version of Otero, Luengo, Romero, Gómez and Castro (1998). The results obtained were that 62.9% of sales assistants are optimistic, 22.9% are optimistic and 14.3% are very optimistic. In relation to the male sex 81.3% are optimistic. According to age between 2030 years, 65.4% are optimistic and according to the degree of higher education, technicians in 81.3% are optimistic respectively.

# INTRODUCCIÓN

## 1. Antecedentes y fundamentación científica

En la actualidad se ha visto que las personas que tienden a ser optimistas suelen ser más perseverantes, exitosas, crean estrategias de acción y afrontamiento a los problemas, son considerados que cuentan con una mejor salud física. (Martínez, 2015). Los investigadores han invertido mucho tiempo estudiando a las personas que tienen una actitud positiva. Y descubrieron que tener una actitud positiva ayuda a la gente a ser feliz, tener más éxito y ser más sana. El optimismo puede proteger a las personas de la depresión, aún a aquellas que corren un riesgo mayor de sufrirla. Una actitud optimista permite que las personas puedan resistir más el estrés. El optimismo puede hasta hacer que la gente viva más años.

El optimismo proviene en parte de nuestra naturaleza: Algunas personas nacen con un temperamento optimista. Pero el optimismo también lo determinan nuestras vivencias a medida que crecemos. Aprendemos a ser optimistas observando a las personas que tenemos como modelos a nuestro alrededor, adoptando nuevas maneras de pensar, y practicando nuevos hábitos. Lo bueno es que se puede aprender a ser optimista, aún si se tiene una actitud que tiende a ser más pesimista. (Gavin, 2017).

Los optimistas utilizan en mayor medida estrategias dirigidas a la solución directa de los problemas, sobre todo cuando sienten que tienen control sobre la situación. Esto es, cuando creen que pueden hacer algo para cambiar la situación problemática. Por ellos, actúan y luego evalúan. Sin embargo, los pesimistas evalúan y luego, si las expectativas les convencen, actúan (Sanna L, 1996).

Las emociones positivas se asocian con aumentos en la inmunoglobulina A. Este es un anticuerpo considerado como la primera línea de defensa diferente a las enfermedades. (Kern, 2016). El optimismo puede definirse como la tendencia a creer que se experimentarán más acontecimientos positivos que negativos a lo largo de la vida (Scheier y Carver, 1985). Cuando un optimista se enfrenta a un reto, suele tomar una postura de confianza y persistencia incluso si el reto es complicado o lento. Se puede reconocer a alguien que tiene actitudes proactivas y/o ser optimista, cuando piensa en positivo, cuando trabaja en grupo para lograr los objetivos en común. (Parker, 2018). Los pesimistas suelen ser más dubitativos e indecisos frente a los desafíos, condiciones que se agudizan bajo su condición de seria adversidad (Carver y Scheier, 2005).

El optimismo es considerado como un recurso personal que permite marcar, en un sentido positivo, la orientación de la vida (Grimaldo, 2004). Por tanto, la persona con la característica del optimismo es capaz de percibir, reconocer y valorizar los aspectos positivos de los eventos. Siendo así que el optimismo es la parte de la naturaleza humana que impulsa a los individuos a albergar esperanzas e ilusiones, cabe señalar que, si bien este atributo se reconoce como parte constitutiva de la vida, también puede ser sujeto al aprendizaje (Marujo, Neto y Perlorio, 2003 citado en Giménez, 2005; Rogers et al., 2005; Vera-Villarroel, Pavez & Silva, 2012).

Desde un enfoque psicológico, según Mera y Ortiz (2012), el optimismo ha sido estudiado desde dos perspectivas teóricas distintas: la primera es la del estilo explicativo pesimista - optimista de Abramson, Seligman y Teasdale (1978) citado en Sanjuan y Magallares (2007), y la segunda es la del estilo disposicional o de personalidad de Scheier y Carver (1985) que es el enfoque que guía este trabajo.

Desde la primera perspectiva, el estilo explicativo pesimista consiste en la tendencia para entender y explicar los sucesos negativos que experimentan los seres humanos a partir de atribuciones internas o asignando la responsabilidad de lo ocurrido a sus propias capacidades y a causas que son estables en el tiempo y que pueden generalizarse a distintos ámbitos de la vida del sujeto. Por el contrario, el estilo optimista tiene una dinámica diferente en la que la persona atribuye la causa del suceso negativo a factores externos a él, como son los eventos ambientales; las causas son inestables en el tiempo y/o específicas a la situación, por ello menos generalizables. Además, estos sujetos tienden a experimentar emociones positivas como la esperanza, el coraje, la voluntad para rescatar lo bueno de sus errores y la perseverancia para llevar a cabo sus planes.

Por su parte, el estilo pesimista presenta mayores probabilidades de experimentar problemas emocionales que involucran sentimientos de culpa, desmotivación para aprender de sus actos y la dificultad para mantener la atención en sus metas (Peterson, 2000; Remor, Amorós y Carrobes, 2006). Asimismo, tomamos el enfoque de la base teórica de la personalidad que guía este trabajo, siendo el optimismo es visto como un rasgo disposicional, considerado como una característica estable de personalidad que implica la tendencia a generar expectativas positivas generalizadas sobre el futuro, las cuales favorecen el despliegue de conductas dirigidas a afrontar activamente las diversas situaciones, ya que estas se perciben como desafíos y no como obstáculos o amenazas.

En este sentido, se resalta que el optimismo lleva al sujeto a considerar y juzgar las situaciones de la vida desde una mirada favorable y con la creencia de que los resultados serán los esperados (Garofalo, 2000; Scheier & Carver, 1987). Este estilo puede implicar que, aunque una persona puede tender a presentar una expectativa optimista en general, al mismo tiempo puede presentar un punto de vista pesimista para situaciones específicas.

Asimismo, se han encontrado investigaciones sobre el optimismo con poblaciones diferente a las que se pretende estudiar, por ejemplo en: trabajadores y estudiantes de España (Morán y Schulz, 2008), enfermos crónicos de hipotiroidismo (Castro, 2009), estudiantes de los primeros ciclos académicos (Londoño, 2009), estudiantes de psicología de una Universidad de Argentina (Panziera, 2014), mujeres diagnosticadas con cáncer de mama (Guill, Zayas, Gil, Guerrero, Gonzales, Mestre, 2016), futbolistas y entrenadores varones (García y Díaz, 2010).

Sin embargo, sobre el optimismo en trabajadores de empresas no se tiene mucha información, se han reportado en España, por ejemplo, en (Randstad Workmonitor de España S.L.U., 2014) la encuesta sobre el mundo del empleo que Randstad realiza trimestralmente desde 2003 y que en la actualidad se lleva a cabo en 32 países. A pesar de este incremento sustancial en los niveles de optimismo de los trabajadores españoles, la cifra todavía está por debajo de la media del 49% que arroja el total de países encuestados. Si bien es cierto que esta media engloba realidades muy diferentes: en India el porcentaje de trabajadores que se muestra optimista sobre las perspectivas económicas de 2014 es del 84%, mientras en Grecia es del 17%. En conjunto, en los países del sur de Europa, incluida Francia, los optimistas respecto al próximo año rondan el 35% del total de trabajadores.

Asimismo, según el grupo UP Spani, 2016, gracias al último informe que Randstad ha publicado se encuentra que los españoles son los más optimistas de Europa. El porcentaje ha crecido en España en diez puntos porcentuales durante el último año, pasando del 78% al 88%. El país que cuenta con mejores expectativas de crecimiento, según la visión de sus propios trabajadores, es India, donde un 90% de los profesionales ocupados afirma que el país experimentará una mejora de su situación económica a lo largo del año. Le siguen Brasil y México (89%), mientras España alcanza el cuarto lugar (88%). Cabe destacar que Portugal se sitúa en la línea de España en cuanto a optimismo, tan solo un punto porcentual por debajo (87%). Otros países del entorno, como Francia o Italia se sitúan en el 41% y 51%, respectivamente.

En cuanto a las estadísticas de optimismo disposicional en asistentes de ventas en el Perú no se ha encontrado antecedentes, pero se relaciona con la motivación y satisfacción laboral, en un estudio Gómez, Donnell y Gonzalo (2011). Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral. (Ramírez, 2016)

Como podemos apreciar, el optimismo ha sido enfocada más a poblaciones como estudiantes universitarios, enfermos crónicos, jugadores de futbol, mujeres con cáncer y no se han encontrado en vendedores de tiendas comerciales teniendo en consideración que es importante que lo posean para crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan alegres y optimistas puede generarle beneficios a cualquier empresa ,la gente feliz presenta mayor energía y dinamismo en sus tareas laborales, lo que deriva en más eficiencia y productividad en las empresas. Además, un empleado feliz tiene menos riesgos en el lugar donde trabaja, previene accidentes, ve el lado bueno de los problemas o incidentes que se presentan en el ámbito de trabajo y tiene mejor adaptación a los cambios.

Los asistentes de ventas son aquellas personas que trabajan como colaboradores en el área de atención directa al cliente, son personas hábiles, ágiles, capacitadas en ventas, con manejo hacia la venta de productos textiles. Algunos de los motivos por los cuales estos asistentes de ventas pueden estar mostrando actitudes negativas en su trabajo puede estar referido a que algunos tienen años trabajando en la tienda y no han tenido ascensos, no han asistido a las capacitaciones que brinda la empresa, no hay llegado a cumplir sus metas trazadas. Asimismo algunas veces hemos podido observar que los vendedores de las tiendas comerciales son personas que carecen de un nivel bajo de optimismo, es decir que son personas con expectativas bajas de vida, presentan ánimo deprimido, baja autoestima, resignación, bajo rendimiento e incluso salud física inesperadamente deficiente, tienden a ver todo negro, se estancan en sus pensamientos negativos y solo ven problemas sin soluciones, lo que afecta a la empresa y a ellos en lo personal. (Grimaldo, 2004).

Por otro lado, es conocido que algunas empresas no capacitan a su personal en el desarrollo de actitudes positivas saludables, como el optimismo; así como no realizan evaluaciones para identificar esta problemática. En tal sentido, se ha creído conveniente realizar esta investigación en los vendedores de la tienda Ripley – Chimbote ya que en actualidad la tienda presenta vendedores que se percibe en ellos conductas de no perseverancia para las ventas y dificultades para afrontar los problemas que tienen con los clientes, se ve reflejado en la baja producción y en las faltas constantes en el trabajo. Esto es un gran problema para ellos ya que si continúan así pueden volverse personas totalmente pesimistas y no cumplir sus metas trazadas, otra razón es que al ver los niveles bajos de venta la tienda puede despedirlo y ellos quedar sin empleo lo que les perjudicaría grandemente su situación económica.

Con respecto a los antecedentes sobre el optimismo podemos observar en las investigaciones que la gran mayoría utiliza la teoría del optimismo disposicional, con corte correlacional, y el instrumento LOT- R (Life Orientation Test Revised) De Scheir, Carver y Bridges (1944), en la versión española de Otero, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998). Por ello, la presente investigación tuvo como propósito estudiar el nivel de optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote. Asimismo, se tiene como objetivos específicos describir el optimismo disposicional en asistentes de venta según género, edad y grado de instrucción.

## **2. Justificación de la investigación**

La investigación se justifica por la ausencia en el ámbito local de investigaciones sobre el optimismo, por lo tanto, el presente estudio pretende dilucidar la real situación del optimismo en los asistentes de ventas de la Tienda Ripley con la intención describir sus niveles aportando al campo teórico; así como llegar a tener la participación directa de esta empresa para la prevención e intervención, impulsando a su equipo multidisciplinario a actuar en pro del bienestar de los trabajadores.

## **3. Problema**

Según el contexto referido, se considera necesario investigar ¿Cuál es el nivel de optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018?

#### **4. Conceptualización y operacionalización de las variables**

##### **Optimismo Disposicional:**

El optimismo puede definirse como la tendencia a creer que se experimentarán más acontecimientos positivos que negativos a lo largo de la vida. (Scheier y Carver, 1985).

##### **Asistentes de ventas:**

Los asistentes de ventas son aquellas personas que trabajan como colaboradores en el área de atención directa al cliente, son personas hábiles, ágiles, capacitadas en ventas, con manejo hacia la venta de productos textiles. (Parker, 2018)

**Tabla 1.** Matriz de operacionalización de la variable optimismo

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Definición operacional
<b>OPTIMISMO DISPOCIONAL</b>	Tendencia a creer que se experimentarán más acontecimientos positivos que negativos a lo largo de la vida (Scheier y Carver, 1985).	<b>OPTIMISMO</b>	Es la actitud o tendencia de ver y juzgar las cosas en su aspecto positivo, o más favorable.	0-4	Persona que evita enfrentar los problemas y dificultades,
				Muy pesimista	con más síntomas físicos y peor estado de salud física
				5-8 Pesimista	Persona que evita enfrentar problemas y dificultades.
		<b>PESIMISMO</b>	Es la propensión a juzgar las cosas por su aspecto más desfavorable o negativo.	9-15	Persona que es optimista solo en algunas ocasiones.
				Medio	
				16-20	Persona que tiende a ver y juzgar las cosas en su aspecto más positivo o más favorable.
			21-24	Persona con grandes expectativas hacia el futuro, piensa que ocurrirán cosas positivas.	
			Muy optimista		

## **5. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Describir el optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018

### **Objetivos específicos:**

- Describir el optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018, según género.
- Describir el optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018, según edad
- Describir el optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018, según grado de instrucción

## METODOLOGÍA

### 1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica: también pura o fundamental, buscó el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Zorrilla, 1993).

El diseño que se utilizó fue no experimental; estudio que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en el cual solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al., 2010). De tipo transaccional- descriptivo; porque se recolectaron los datos en un solo momento, su propósito fue describir y analizar variables en un momento dado y descriptivo porque tuvo como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

### 2. Población

La población para este estudio fueron todos los asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de la ciudad de Chimbote, en número de 35 participantes.

#### **Criterio de inclusión:**

Participarán en el estudio los asistentes de ventas que trabajen más de 1 año en la Tienda Ripley de la ciudad de Chimbote, 2018, que se encuentre actualmente laborando bajo contrato con la empresa, de ambos sexos, entre 18 y 50 años, con diferentes grados de instrucción y que manifiesten su deseo de participar en el estudio.

#### **Criterio de exclusión:**

Asistentes de ventas que se encuentren en periodos de campaña por evento, así como aquellos que no quisieran participar en el estudio.

**Tabla 2: Características de la muestra de los asistentes de ventas**

<b>Características</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
17 – 19 años	2	5.7
20 – 30 años	26	74.3
31 a más años	7	20
<b>Sexo</b>		
Femenino	19	54.3
Masculino	16	45.7
<b>Grado de Instrucción</b>		
Secundaria	5	14.3
Superior Técnico	16	45.7
Superior Universitario	14	40

**Fuente: Encuesta aplicada a asistentes de ventas**

### **3. Técnicas e instrumentos de investigación**

En la siguiente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento fue el Test de Orientación Vital revisado - LOT-R (Scheier et al., 1994) en la versión española de Otero, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998). El instrumento mide el optimismo a nivel unidimensional, es decir, califica el continuo optimismo-pesimismo. El objetivo de LOT-R es medir el optimismo disposicional o predisposición generalizada hacia las expectativas de resultados positivos, en la versión española de Otero-López, Luengo, Romero, Triñanes, Gómez y Castro (1998).

LOT-R consta de 6 ítems (más 4 ítems de relleno) en escala Likert de 5 puntos, que proporcionan una puntuación de optimismo disposicional. La forma de puntuación se mantuvo igual que en la versión primera. LOT-R tiene como enunciados negativos (3, 7,9) y positivos (1, 4,10). En la evaluación, se consideran los ítems de enunciados negativos, (3,7, 9), se codifican revertidos antes de la puntuación. Luego se suman a esos ítems con los ítems positivos (1, 4,10). Por lo tanto, los puntajes pueden ir de 0 a 24.

Por lo tanto, este test mide el optimismo/pesimismo disposicional como constructo unidimensional.

A los fines de la interpretación de los resultados se ha categorizado los puntajes de la siguiente manera: 0-4 Muy pesimista: Persona evitativa, con más síntomas físicos y peor estado de salud física, 5-8 Pesimista: Persona evitativa ante los problemas que se le presentan, 9-15 Medio: Persona que es optimista solo en algunas ocasiones, 16-20 Optimista: Persona que tiende a ver y juzgar las cosas en su aspecto más positivo o más favorable, 21-24 Muy optimista: Persona con expectativas hacia el futuro, piensa que ocurrirán cosas positivas. Aunque existan los problemas, creen que al final habrá solución y por ello se esfuerzan más.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

En estudios latinoamericanos, en muestra peruana se obtuvo un alfa de 0.61 y medidas de validez convergente y divergente en la línea de lo esperado ( $r=-0.25$ , ansiedad;  $r=-0.40$ , depresión;  $r=0.37$ , vigor) (Grimaldo, 2004); y de .68 en muestra brasileña (Bandeira, Bekou, Silva Lott, Teixeira & Silva Rocha, 2002). Por otro lado, se analizó la validez convergente del LOT-R, tanto en la escala completa como en cada uno de los factores encontrados. Las correlaciones entre el optimismo global y la esperanza brindan evidencia sobre la validez convergente del instrumento. A su vez, la presencia de una correlación moderada y negativa con el factor de pesimismo, y la correlación alta y positiva con el factor optimismo apoya la validez de la escala de optimismo disposicional.

La confiabilidad del cuestionario de optimismo desarrollado mostró un coeficiente  $\alpha$  para datos ordinales de .84.

### **4. Procesamiento y análisis de información**

Para la ejecución y desarrollo de la presente investigación se realizaron las siguientes coordinaciones de forma personal. En primer lugar, se presentó al gerente de la tienda, una solicitud informándole sobre el objetivo de la investigación y su consentimiento informado. Aceptada la investigación, se coordinó la fecha y hora para entrevistarse con los asistentes de ventas que formaran parte de la investigación para realizar una presentación sobre la investigación, su importancia, objetivos y beneficios y también para solicitarle su consentimiento informado, todos aquellos que aceptaron pasaron a responder una ficha con características sociodemográficas de ellos mismos.

Luego se coordinó con el gerente de la tienda la fecha y hora de la aplicación del instrumento de evaluación. Posterior llegado el día se aplicó el instrumento en la sala de gerencia de tienda. Seguidamente, se procedió a depurar los protocolos del instrumento, para la respectiva calificación e interpretación, utilizando una matriz donde se ingresaron los datos, obteniendo, resultados estadísticos del programa SPSS21.

## **RESULTADOS**

### **Optimismo Disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley**

En la tabla 3, se observa que el 62.9 % de los asistentes de ventas de la tienda Ripley son optimistas, seguido de un 22.9 % que son nivel medio y un 14.3 % que son muy optimistas.

**Tabla 3: Optimismo de los asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de Chimbote, 2018**

Nivel de Optimismo	F	%
Muy pesimista	-	--
Pesimista	-	--
Medio	8	22.9
Optimista	22	62.9
Muy optimista	5	14.3
Total	35	100,0

**Fuente: Encuesta a los asistentes de ventas de la tienda Ripley**

En la tabla 4, se observa que de sexo femenino el 47.4 % son optimistas, seguido de un 26.3 % son nivel medio y un 26.3% son muy optimistas. Asimismo, se observa que del sexo masculino el 81.3 % es Optimista, seguido de un 18. % que es nivel medio.

**Tabla 4: Nivel de Optimismo Disposicional en Asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de la ciudad de Chimbote, 2018, según sexo**

	Nivel optimismo						Sexo	
	Optimista				Muy optimista			
	F	%	F	%	F	%	f	%
Femenino	5	26.3	9	47.4	5	26.3	19	100,0
Masculino	3	18.8	13	81.3	-	-	16	100,0
Total	8	22.9	22	62.9	5	14.3	35	100,0

**Fuente: Encuesta a los asistentes de ventas de la tienda Ripley**

En la tabla 5, se observa que de 17 – 19 años el 100% es optimista, de 20 – 30 años el 65.4 % es optimista, seguido de 23.1 % que es nivel medio y un 11.5 % que son muy optimistas. De 31 a más años el 42.9 % son optimistas, seguido de 28.6 que son muy optimistas y 28.6 que son nivel medio.

**Tabla 5: Nivel de Optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de la ciudad de Chimbote, 2018, según edad**

	Nivel optimismo						Edad	
	Optimista				Muy optimista			
	F	%	F	%	F	%	f	%
17 - 19 años	-	-	2	100.0	-	-	2	100,0
20 - 30 años	6	23.1	17	65.4	3	11.5	26	100,0
31 – a más años	2	28.6	3	42.9	2	28.6	7	100,0
Total	8	22.9	22	62.9	5	14.3	35	100,0

**Fuente: Encuesta a los asistentes de ventas de la tienda Ripley**

En la tabla 6, se observa que en el nivel secundaria el 40.0 % es optimista, igualmente el 40.0 % es nivel medio, y el 20.0 % es muy optimista. En el nivel superior técnico el 81,3 % es optimista, seguido de 12.5 % que son nivel medio y un 6.3 % son muy optimistas. En el nivel superior universitario el 50.0 % es optimista, seguido de 28.6 % que es nivel medio y un 21.4 % es muy optimista.

**Tabla 6: Nivel de Optimismo disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley – Mega Plaza de la ciudad de Chimbote, 2018, según grado de instrucción**

Grado de instrucción	Nivel optimismo							
	Medio		Optimista		Muy optimista		Total	
	F	%	F	%	F	%	f	%
Secundaria	2	40.0	2	40.0	1	20.0	5	100,0
Superior técnico	2	12.5	13	81.3	1	6.3	16	100,0
Superior universitario	4	28.6	7	50.0	3	21.4	14	100,0
Total	8	22.9	22	62.9	5	14.3	35	100,0

**Fuente: Encuesta a los asistentes de ventas de la tienda Ripley**

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Es escasa la bibliografía que estudia el optimismo disposicional en asistentes de ventas. Según los resultados obtenidos con relación al optimismo disposicional podemos observar que el 62.9 % de los asistentes de ventas tienden a ser optimistas; caracterizándose porque tienen tendencia o predisposición a creer que se experimentarán más acontecimientos positivos que negativos a lo largo de la vida (Scheier y Carver, 1985). Posiblemente porque ellos trabajan su autoestima, aceptan a los demás, se encargan de vivir el presente y aprenden de las dificultades ya que confían en ellos mismos, no se comparan con los demás, ven en los fracasos oportunidad de crecimiento, disfrutan el presente, luchan por lo que quieren, saben automotivarse y tienen expectativas grandes de lograr sus sueños con mayor tolerancia al estrés y buena capacidad para resolver problemas. (Corbin, 2017).

Estos resultados pueden estar relacionados a que la empresa realiza capacitaciones cada cierto tiempo sobre temas como motivación laboral, clima laboral, liderazgo y Autodesarrollo, esto podría hacer que se motiven más para salir adelante. Es importante las capacitaciones a los trabajadores de las empresas para una colaboración efectiva, incrementar el optimismo y reforzar estos elementos permitirá al equipo encaminarse hacia el régimen deseado que, de seguirlo, con toda certeza, denotaría los beneficios, como optimización de recursos de la empresa, individuos más motivados, mayor facilidad para adaptarse a los cambios.

Aun cuando el desarrollo y la capacitación cuestan dinero y tiempo, las organizaciones modernas y exitosas consideran tales costos como una correcta inversión en los recursos humanos. Aún el personal con antigüedad necesita capacitación, ya que les ayuda a evitar la obsolescencia realizar sus tareas con mayor eficiencia y poder incrementar sus niveles de optimismo. (Drucker, 1995).

Asimismo, se obtuvo un 22.9 % de los asistentes de ventas de la tienda Ripley presentan un nivel medio de optimismo disposicional, caracterizándose porque son personas que tienen predisposición o tendencia a ser optimista en ciertas ocasiones. Posiblemente esas ocasiones son cuando ellos en momentos de incertidumbre tienen esperanzas en el futuro, en circunstancias como presión de sus jefes por llegar a sus metas ellos creen que las cosas pueden salir bien, otras ocasiones como cuando presentan problemas con sus horarios de trabajo consideran que pueden manejarlo de la manera más adecuada, y en ocasiones cuando están afrontando algún problema por presión a cumplir con su rol de trabajo ,ellos tiene capacidad para poder darle una solución, tienen capacidad para fijarse objetivos y metas , pero en ciertas ocasiones como cuando están postulando algún puesto para ascender pueden llegar a dudar de ellos mismos (Fox, 2017).

Estos resultados pueden estar relaciones debido al tiempo que tiene los asistentes de venta laborando en la empresa, ya que los asistentes de ventas que tiene más tiempo laborando tienen una tendencia media de optimismo ya que por sus años trabajando sus expectativas, planes, sueños van teniendo menos emoción que cuando ingresaron a la empresa, lo que hace que bajo ciertas ocasiones como presión de sus jefes, cumplimiento de sus metas, rol de trabajo, ellos puedan tener tendencia o predisposición a ser optimistas. También se encontró que un 14.3 % de los asistentes de ventas de la tienda Ripley tienden tendencia a ser muy optimistas.

Posiblemente porque cada uno de ellos es protagonista de su propia vida más allá de las circunstancias externas, fortalecen su autoestima pues no se depende tanto del exterior ni del control del Ego, asume con responsabilidad las dificultades para convertirlas en nuevos retos y objetivos, permiten aprender de los errores, convertir las debilidades en oportunidades para desarrollarse y madurar como persona y profesional, pueden vivir más allá del pasado y del futuro centrando la atención en el aquí y ahora para conectar con las oportunidades, tienen la capacidad para adaptarse o afrontar la realidad de manera creativa, positiva y actuar con flexibilidad frente a la adversidad, contagian entusiasmo para afrontar y superar retos, son precursor de cambios e innovaciones que le permitirá tener más oportunidades para ser feliz y alcanzar las metas que se proponga, se comprometen con la rutina sin convertirla en monotonía para aportar lo mejor de sí

misma, poner ilusión para alcanzar los retos e ir más allá de los objetivos planteados desde los procesos y las oportunidades que aparecen , se muestran alegres e ilusionados con lo que hacen. (Diot, 2014). Estos resultados pueden estar relacionados a que la empresa realiza premiaciones cada cierto tiempo, en donde reconocen al mejor empleado del mes, mejor persona en dar calidad de servicio, premian a los que llegaron a cumplir sus metas, etc.

Esto podría hacer que se motiven más para salir adelante. Premiar el desempeño actúa tanto a nivel de los colaboradores como de la organización, ayuda a ampliar la satisfacción de los empleados y a mejorar su optimismo disposicional. (Clavería ,2009). El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

En cuanto a los resultados se observa que del sexo masculino el 81.3 % tienen tendencia o predisposición a ser optimistas. Posiblemente porque los asistentes de ventas de sexo masculino trabajan su autoestima basada en su capacidad para mantenerse independiente de los demás, ellos son más competitivos y tienen más acciones y pensamientos de querer ganar que perder , los asistentes de ventas de sexo masculino hormonalmente tienen mayores niveles de testosterona por lo que presentan motivación por ganar estatus y competencia individual, son más arriesgados, agresivos e impulsivos, utilizan más el hemisferio izquierdo que es el cual se relaciona al pensamiento lógico y racional. (Vergara, 2017).

El cerebro del sexo masculino tiene los centros cerebrales más desarrollados para la acción y la agresividad. Su autoestima se basa en su capacidad para mantenerse independiente de los demás (Gonzales, 2018). En los hombres predomina el uso del hemisferio izquierdo, lo cual no significa que no usen el derecho también. El hemisferio izquierdo se relaciona al pensamiento lógico y racional, mientras que el hemisferio derecho generalmente se asocia a las emociones y a la creatividad. (Fox.2015).

Seguidamente los resultados con respecto a la edad se observan que las edades de 17 – 19 años, de 20 – 30 años, y de 31 a más años tienden a ser optimistas en 100%, 65.4% y 42.9 respectivamente. Es decir que los asistentes de ventas de edades entre 17 y 19 años tienen tendencia o predisposición a ser optimistas ya que se mantienen enfocados en sus esfuerzos para lograr sus objetivos, presentando un afrontamiento más activo que los asistentes pesimistas (Scheier & Carver, 1985; Scheier, Carver, & Bridges, 1994). Posiblemente porque se encuentran dentro de una etapa en donde muchos de ellos están ingresando a la universidad, están satisfechos de encontrar un nuevo trabajo y conocer nuevos compañeros. (Londoño, 2009).

En esta edad ellos tienen mayor motivación por emprender cosas nuevas para desarrollar en su futuro, al parecer se vuelven más independientes. (Bruno ,2010). Los trabajadores que recién están empezando la universidad son personas que tienen a ser más optimistas dejan de ver los acontecimientos decepcionantes como situaciones temporales que pueden superar, tienen fuerza para seguir intentando cosas en vez de darse por vencido. Ellos permiten mantener sus metas y sueños vivos para que puedan actuar en base a esa motivación. Como consecuencia, las personas optimistas sienten que tienen un mayor control de las situaciones y una autoestima mayor. (Garrido, 2016).

Estos supuestos pueden reforzarse con lo que manifiesta Marino en el 2017 que los jóvenes iberoamericanos de entre 15 y 19 años son optimistas respecto al futuro y expresan más confianza en las capacidades propias que en el entorno en el que se desarrollan. Con respecto a los resultados de los asistentes de ventas de edades 20 – 30 años tienden a ser optimistas en 65.4%. Posiblemente porque muchos de ellos ya están terminando o han terminado una carrera técnica o profesional y tienen nuevas metas y sueños por querer cumplir dentro de la empresa, también porque en esta edad ya están más maduros buscando cosas nuevas por cumplir o realizar, están conociendo personas de sus edades donde intercambian pensamientos y se contagian de ánimos.

Siendo los jóvenes de 20 años en adelante los grupos más optimistas, ya que ellos se encuentran en una etapa donde conocen nuevos grupos sociales, están experimentando

nuevas cosas, mucho de ellos están cursando una carrera profesional, ellos miran hacia el futuro con más optimismo que los adultos, sienten que pueden transformar sueños en realidades. (Mondoño, 2014).

Seguidamente los resultados con respecto a la edad se observan que de 31 a más años tienden a ser optimistas en 42.9 %. Posiblemente porque se encuentran dentro de una etapa en donde muchos de ellos están formando sus propias familias, surgen los nacimientos de sus hijos, empiezan a tener más responsabilidades con su hogar y por ende tiene que ser más productivos en su trabajo. (Caycho, 2015). Los trabajadores que están en la etapa adulta tienen a ser menos optimistas que los jóvenes ya que en esta etapa están experimentando nuevos cambios en su vida como es la formación de un nuevo hogar, la llegada de los hijos, la educación de los hijos, las responsabilidades en el hogar, esto hace que sus niveles de optimismo no sean los mismos que los que eran cuando fueron jóvenes. (Caycho, 2015).

Los vendedores en edad adulta tienen a ser menos optimistas debido a las pocas expectativas que tiene sobre su futuro ya que están experimentando cambios en su vida por las grandes sobrecargas y responsabilidades que tienen familiar, económica, laboral. (Rodríguez, 2016).

Los resultados según el grado de instrucción se observan que en el nivel superior técnico el 81,3 % tienen tendencia o predisposición a ser optimista y son quienes poseen mayor tendencia a desarrollar optimismo disposicional. Esto puede estar relacionado porque ellos tienen el valor que ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia, confían en sus capacidades de estudio, tiene automotivación y son personas dispuestas a enfrentar retos y circunstancias complicadas. (Optimismo disposicional, Según Carver y Scheier 1985). Además, porque posiblemente tienen a no hacer atribuciones internas, estables y globales de los eventos negativos en sus vidas y que valoren el estrés como algo posible de cambiar. (Morales et al., 2011) Posiblemente porque los asistentes de ventas que son técnicos al tener estudios profesionales sus aspiraciones van creciendo aún más, sus metas aumentan y por ende las ganas de cumplirlas también. También porque al terminar una carrera técnica se sienten realizados

y piensan que las cosas mejorarán para ellos, estando dentro de la empresa tienen posibilidades de postular a algún puesto superior del que tiene y si sus ingresos mejorarían. Estos resultados pueden estar relacionados a que la empresa hace postulaciones internas para ascender de cargo a sus colaboradores, dándoles la posibilidad a los que tienen carreras técnicas y/o universitarias de poder postular a cualquier cargo que mejor se inclinen y mejorar su calidad de vida y economía.

Los trabajadores que tienen a ser optimistas mejoran la productividad, son más fuertes e incluso, ayudan a mejorar a la empresa para la que están trabajando, gracias a que suben de cargos y enfrentan los retos con mayor optimismo. (Martínez, 2016). Los trabajadores optimistas que ascienden a un cargo mejor del que estaban son aquellas personas que se encuentran constantemente mirando la mitad del vaso lleno: no se lamentan por lo que no han hecho, sino que se enorgullecen por lo que sí han logrado. Este tipo de actitud tiene importantes beneficios en lo que refiere al trabajo. (Martínez, 2016).

Los trabajadores que postulan a nuevos cargos en el trabajo tienen a ser optimistas poseen inteligencia emocional por lo que la mayoría de las situaciones les resultan más sencillas que al resto, incluso en lo que refiere a trabajar bajo estrés. Además, aprenden que las cosas malas son temporales y no tienen el poder de contagiar otras áreas de su vida que sí están funcionando. (Cruz, 2016)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones**

- Concluimos que el 62.9 % de los asistentes de ventas de la tienda Ripley son optimistas.
- El sexo masculino de los asistentes de ventas resultó siendo más optimista (81.3%).
- Entre edades de 20 – 30 años de los asistentes de ventas se demostró con un 65.4 % son más optimistas.
- El nivel superior técnico de los asistentes de venta alcanzo un 81.3 % siendo más optimistas.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda continuar con las capacitaciones a los asistentes de ventas de la tienda Ripley para seguir incrementando la tendencia a ser optimistas, así aumentarán los niveles de optimismo disposicional, lo que es muy beneficioso para los trabajadores y para la empresa.
- Recomendamos hacer más hincapié el tema de optimismo disposicional en las asistentes de ventas de sexo femenino, mediante charlas, dinámicas, talleres, para poder incrementar sus niveles de optimismo y puedan estar a la par con sus compañeros de sexo masculino.
- Brindar a los asistentes de 20 – 30 años reconocimientos para incentivarlos a que mantengan sus niveles de optimismo disposicional, y a los asistentes de 17 – 19 años y 31 a más brindar asesorías psicológicas para que puedan también mejorar.
- A los asistentes de ventas que tienen estudios técnicos seguir incentivándolos mediante las postulaciones a nuevos cargos de trabajo para que tengan la posibilidad de ascender.

- Se recomienda incluir en futuras investigaciones sobre el tema variables psicológicas tales como: motivación laboral, estrés laboral, satisfacción en el trabajo lo que permitirá una mejor comprensión del optimismo disposicional en empresas para obtener nuevos conocimientos.
- A la tienda Ripley que pueda incluir en sus beneficios consultas psicológicas para sus trabajadores.

## **Referencias Bibliográficas**

Balarezo, O. (2013). *Propiedades psicométricas del test de orientación vital revisado (Lot-r) en un grupo de universitarios de Lima Metropolitana. (Tesis para título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5082/OLIDEN\\_BALAREZO\\_SARITA\\_PROPIEDADES\\_LIMA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5082/OLIDEN_BALAREZO_SARITA_PROPIEDADES_LIMA.pdf?sequence=1)

Castro, B. (2009). *Optimismo: Análisis comparativo del LOT-R y ASQ-A en enfermos crónicos. (Tesis para título profesional, Universidad de Aconcagua)*. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/8/tesis-909optimismo.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/8/tesis-909optimismo.pdf)

Departamento Nacional de Planeación. (14 de Junio 2016). Hombres son más felices que las mujeres. Recuperado de: <https://www.elpais.com.co/colombia/hombreson-mas-felices-que-las-mujeres-en-estudio-de-planeacion.html>

Enciclopedia.com. (16 de Febrero 2016). Definición de optimismo disposicional. Recuperado de: <http://www.encyclopediasalud.com/definiciones/optimismodisposicional>

Gómez C, Incio O. y O'dell G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banco Comercial – Lima 2017 (Tesis para título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf)

Lodoño, C. (2009). *Optimismo y salud positiva como predictores de adaptación a la vida universitaria*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v12n1/v12n1a09.pdf>

Marino, C. (15 de Noviembre 2018). Perfil de la persona optimista. Recuperado de: <https://www.proyectocepa.com/perfil-de-la-persona-optimista/>

Medina, M. (2017). *Afrontamiento y Optimismo disposicional en pacientes mujeres con cáncer de mama. (Tesis para título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9108/MEDINA\\_OLAN\\_O\\_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_OLAN_O_AFRONTAMIENTO_Y_OPTIMISMO_DISPOSICIONAL_EN_PACIENTES_MUJERES_CON_CANCER_DE_MAMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mercurio, C. (13 de Febrero 2016). Actitud Optimista. Recuperado de: <http://noticias.universia.pr/empleo/noticia/2014/07/29/1101358/5-razones-debes-teneractitud-optimista.html>

Morgan, C. (2008). *Influencia del optimismo y del afrontamiento en el bienestar laboral. (Tesis para obtener el título profesional)*. Recuperado de: [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1478/c236\\_086\\_a\\_Moran\\_225\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1478/c236_086_a_Moran_225_2.pdf)

Ortiz M. (2016). *Validación de la versión en español de la escala de optimismo disposicional (LOT) en una muestra chilena de estudiantes universitarios*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-48082016000100006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082016000100006)

Park, N., Peterson C.y K.Sun J. (2013). *La psicología positiva: Investigación y aplicaciones*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071848082013000100002&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071848082013000100002&script=sci_arttext)

Pansieza, J. (2014). *Estilos de pensamiento y optimismo disposicional en estudiantes de psicología. (Tesis para título profesional)*. Recuperado de: <http://m.rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/213/0133.pdf?sequence=3>

Psicología Online (s.f). Teoría de la indefensión aprendida de Seligman. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-indefension-aprendida-de-seligman-1146.html>

Programa de las Naciones Unidas. (21 de Diciembre 2013). *Los jóvenes son optimistas sobre el futuro*. Recuperado de:

<http://www.undp.org/content/undp/es/home/presscenter/articles/2013/07/22/losjovenes-son-optimistas-sobre-su-futuro-pero-quieren-mas-reduccion-de-la-corrupcionpobreza-y-violencia-.html>

Velasco M., Londoño C. y Alejo I. (2013). *Validación del cuestionario de optimismo disposicional usando la teoría de respuesta al ítem*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n2/v10n2a07.pdf>

## **Apéndices**

## **Apéndice A.**

### **PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

En todo momento de la investigación se tuvo en cuenta los Principios Éticos rigiéndose del código de ética del psicólogo. Se informó los objetivos y propósitos de la investigación científica de manera clara y precisa, absolviendo todas las preguntas y dudas acerca de la misma. Se salvaguardó y garantizó la confidencialidad de la información acerca del sujeto participante en la investigación. Se respetó los derechos humanos: derechos individuales, a la integridad física, mental y sobre su personalidad y derecho a la intimidad. La participación fue voluntaria e informada y no coaccionada.

Se informo el derecho a abstenerse de participar en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin riesgo a represalia.

## **Apéndice B.**

## **INFORMACIÓN PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación científica de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad San Pedro tiene como finalidad describir el nivel de Optimismo Disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley Mega plaza - Chimbote, 2018. Para lo cual se aplicará un cuestionario a los asistentes de ventas que voluntariamente lo acepten. Dicho cuestionario será anónimo para proteger la identidad del participante informante y se desarrollará dentro de un ambiente de respeto mutuo, confidencialidad y responsabilidad, con el compromiso de no utilizar esta información para otros fines que puedan perjudicar a los sujetos de estudio. Cordialmente,

---

**Diana Catherine Beltrán Lozano**

**Apéndice C.**

## **FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE**

Yo, como parte de la investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, **EXPONGO:** Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por los responsables de realizar la presente investigación científica titulada: “Optimismo Disposicional en asistentes de ventas de la tienda Ripley Mega Plaza - Chimbote, 2018”; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido. Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento. Y, para que así conste, firmo el presente documento.

---

**Firma del Participante**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Apéndice D.**

**PROTOCOLO DE INSTRUMENTO**

**TEST DE ORIENTACIÓN VITAL REVISADO (LOT-R) DE SCHEIER,  
CARVER Y BRIDGES (1994) EN SU VERSIÓN ESPAÑOLA (OTERO,  
LUENGO, ROMERO, GÓMEZ-FRAGUELA Y CASTRO, 1998)**

Nombre..... Edad.....  
Sexo..... Grado de Instrucción.....

A continuación, se presentan una serie de frases que la gente emplea para describir su manera de sentir y/o pensar. Lee cada frase y marca con una cruz la casilla que mejor indique el grado en que cada frase te describe en términos generales. No hay contestaciones correctas ni incorrectas. No emplees mucho tiempo en contestar, pero trata de dar la respuesta que mejor indique el grado en que cada frase describe tu modo habitual de sentir y/o pensar.

	1	2	3	4	5						
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo						
				1	2	3	4	5			

1	En momentos de incertidumbre, suelo esperar que ocurra lo mejor.					
2	Es fácil para mí relajarme.					
3	Seguro que, si algo puede irme mal, me ocurre.					
4	Siempre miro el futuro con optimismo.					
5	Me lo paso muy bien con mis amigos.					
6	Es importante para mí permanecer ocupado(a).					
7	Casi nunca espero que las cosas me sean favorables.					
8	No me altero fácilmente					
9	Rara vez confío en las cosas buenas me ocurran a mí.					
10	En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	En momentos de incertidumbre, suelo esperar que ocurra lo mejor.					
2	Es fácil para mí relajarme.					
3	Seguro que, si algo puede irme mal, me ocurre.					
4	Siempre miro el futuro con optimismo.					
5	Me lo paso muy bien con mis amigos.					
6	Es importante para mí permanecer ocupado(a).					
7	Casi nunca espero que las cosas me sean favorables.					
8	No me altero fácilmente					
9	Rara vez confío en las cosas buenas me ocurran a mí.					
10	En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas					

## Apéndice E.

### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

**Nombre:** .....

**Género:** .....

**Edad:** .....

**Estado civil:** .....

**Grado de Instrucción:** .....

**Profesión**.....

**Puesto de trabajo:** .....

**Área:** .....

**Tiempo de trabajo en el puesto:**.....

**Tiempo de trabajo en la empresa:** .....