



Universidad Miguel de Cervantes

Escuela de Psicología

**Procrastinación general y laboral en ejecutivos de centros de llamados  
de la Región Metropolitana**

Tesis para optar al Grado de Licenciada en Psicología y al Título Profesional  
de Psicóloga

Autora: Erixsa Valentina Salgado Fuentes

Docente Guía: Christian Andrés Codecido Geell

Santiago de Chile

2018

## Índice

Agradecimientos .....	2
Resumen .....	3
Capítulo I. Introducción .....	4
1.1. Justificación y Planteamiento del problema .....	4
1.2. Objetivos.....	9
1.2.1 Objetivo general.....	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
1.3. Limitaciones de la investigación .....	10
Capítulo II. Marco Referencial.....	11
2.1 Antecedentes teóricos .....	11
2.2 Antecedentes empíricos sobre procrastinación académica.....	18
2.3 Antecedentes empíricos sobre procrastinación laboral .....	23
Capítulo III. Metodología .....	27
3.1 Metodología de investigación .....	27
3.2 Diseño de investigación.....	27
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	28
3.4 Aspectos Éticos .....	29
3.5. Materiales .....	30
3.5.1 Instrumentos.....	30
3.6 Población.....	31
3.7 Muestra.....	31
3.8 Plan de análisis de datos.....	32
Capítulo IV. Resultados .....	33
4.1 Nivel de Procrastinación General .....	33
4.2 Nivel de Procrastinación Laboral .....	33
4.3 Comparación de Medias.....	34
Capítulo V. Discusión y Conclusión .....	36
Referencias.....	39

## **Agradecimientos**

Agradezco a todos mis maestros, por darme las herramientas que utilizaré el resto de mi vida, y en especial, a don Christian Codecido, por ser mi maestro guía, y orientarme en cada paso de mi investigación. Agradezco, además, a cada una de las personas que, de una u otra forma, han contribuido con esta hermosa aventura.

Erixsa Salgado Fuentes

## Resumen

El tiempo que invierten los trabajadores en otras actividades diferentes a los objetivos correspondientes a sus funciones, ha sido considerado una dimensión importante y fundamental en las empresas y organizaciones, más aún, si se espera que éstas tengan éxito. Por esto, entre los factores que influyen en el uso racional del tiempo, se encuentra la procrastinación, fenómeno que consiste en dilatar el inicio de la actividad debido a elementos como presión al éxito, desconfianza, frustración (Steel, 2009), por lo que dichas conductas, como dice Knaus (2002), se refiere a saltar los pasos para desarrollar algún sistema y hacerlo más eficiente. Con ello, se pierde objetivos y se generan consecuencias frustrantes en el trabajo.

Es debido a lo anterior que, en el presente estudio e investigación, se busca caracterizar los niveles de procrastinación general y, en particular, de procrastinación laboral, que presentan ejecutivos de centros de llamados en la Región Metropolitana, Santiago de Chile, para posteriormente realizar un análisis descriptivo entre ambas variables, a objeto de evidenciar la prevalencia de la procrastinación en dicha población. Todo esto se abordará desde una metodología de investigación cuantitativa, buscando de esta manera la obtención de evidencia empírica que brinde sustento a la teoría que se ha formulado en cuanto a la procrastinación, desde una perspectiva científica, en un contexto local.

## Capítulo I. Introducción

### 1.1. Justificación y Planteamiento del problema

El presente trabajo investigativo se encuentra enfocado en el ámbito laboral y en el estudio de un aspecto de éste, donde la psicología ha realizado diversos aportes significativos en conocimientos y herramientas que, facilitan la explicación del desempeño, funcionalidades y el ejercicio del trabajo, tanto a nivel horizontal como vertical dentro de una empresa. Entre ellos, se encuentra el uso racional del tiempo, entendiéndose por tal, una dimensión estratégica altamente valorizada en la actualidad por las distintas organizaciones. Aquellos autores e investigadores que han realizado aportes a esta dimensión, han coincidido en que posee un carácter multifactorial. En efecto, los factores que podemos mencionar que influyen en el tiempo y su uso óptimo y racional, son los siguientes: (1) Cultura Organizacional; (2) Clima Organizacional; (3) El Trabajador; (4) La Procrastinación; (5) El Puesto de Trabajo; y (6) Los Apoyos. (Solf, 2017).

Nos enfocaremos en uno de los factores del uso racional del tiempo antes mencionados, específicamente en el número cuatro, esto es, la procrastinación. Para lo cual, indagaremos y describiremos este constructo, en colaboradores que ejercen el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center del área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana.

Ahora bien, lo que se conoce hasta el momento sobre el tema de la procrastinación, a nivel global, es lo que expone Neenan (2008) citado en García

(2013), el cual manifiesta que la procrastinación no consistiría en una conducta de simple holgazanería o pereza, toda vez que, éstas últimas, serían la resistencia u omisión a la realización de una acción, por lo que para él, este fenómeno, implicaría más bien, utilizar el tiempo en actividades sustitutas y de poca importancia, cuyo objetivo es evitar iniciar o continuar con la actividad principal que requiere de ocupación en el momento presente.

Algo muy distinto es lo que nos indica el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (RAE, 2014), el cual, hace mención que procrastinar proviene del latín Procrastinare, lo que significaría, al fin y al cabo, una acción de diferir o aplazar.

Por otro lado, también se han encontrado antecedentes de la procrastinación en el ámbito académico. Una de las primeras definiciones técnicas de procrastinación académica, la propusieron Rothblum, Solomon y Murakami (1986) los que señalaron que: “La conducta de casi siempre o siempre de postergar el inicio o conclusión de las tareas académicas y casi siempre o siempre es sentir ansiedad de esa postergación” (p. 387). Es posible que podamos entender esta definición como el acto de postergar que realizan los estudiantes en sus tareas, ensayos, e incluso estudiar para un examen en la última instancia de la fecha límite, en cuyos casos siempre traerá aparejada una consecuencia negativa.

Siguiendo la misma línea y orden de ideas, en Latinoamérica se destaca el aporte de Álvarez (2010) adaptando la Escala de Procrastinación General y Procrastinación Académica (Busko,1998, citado en Álvarez, 2010) en una

muestra de un total de 235 estudiantes de educación secundaria de Lima, Perú. En relación a la Escala de Procrastinación Académica, fueron encontrados indicadores adecuados de confiabilidad (índices de homogeneidad adecuados y un alfa de Cronbach aceptable de 0,87). En cuanto al análisis efectuado de su estructura interna, fue utilizado un análisis de componentes principales sin rotación, extrayendo un solo factor que explicó el 23,89% de la varianza total de la prueba. En este análisis no fueron encontradas diferencias estadísticamente significativas con relación al sexo o al año de estudios.

En Chile, la procrastinación ha sido abordada por Rico (2015), realizando una investigación de carácter relacional, entre las variables procrastinación y motivación, en una muestra compuesta por 367 estudiantes universitarios pertenecientes a la carrera de psicología y enfermería de la universidad del Bío Bío, validando para la población chilena la escala de procrastinación general y académica (Busko, 1998), obteniendo un alfa de Cronbach aceptable de 0,88, tanto para la procrastinación general como para la procrastinación académica. En esta investigación no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres de ambas carreras universitarias, pero sí se observó, que los alumnos entre las edades de 19 años o menos presentaron un nivel de procrastinación académica significativamente mayor que los estudiantes de 22 años o más.

El estudio que se lleva a cabo en la presente investigación, tiene por característica fundamental, describir un fenómeno que se manifiesta en nuestra Nación, específicamente, en el ámbito laboral. Para contextualizar, en Chile, las

horas laborales que deben desarrollar nuestros trabajadores son bastantes, por cuanto la jornada ordinaria de trabajo puede extenderse hasta 45 horas semanales, y la jornada extraordinaria, sumar otras tantas horas más, lo que, no tiene relación alguna con la productividad (Willington y Navarro, 2015). Según lo ha señalado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2017) mediante el informe intitulado “Perspectivas de Empleo”, Chile, es uno de los países con la jornada laboral más extensa, posicionándolo en el quinto lugar de un total de 38 países participantes, con un total aproximado de 1.988 horas trabajadas al año.

Considerando esta alta carga en el horario de trabajo, y no obstante tener tiempos de descanso establecidos y regulados, se ha estimado que, los trabajadores ocupan una hora de dicho tiempo para la realización de actividades que no dicen relación con las labores que deben cumplir y desarrollar en su cargo o puesto de trabajo (Milla, 2017).

Según como concluye García (2011) “cada vez más este asunto de la procrastinación se está convirtiendo en un serio problema que afecta la salud psicológica de los individuos al efectivo funcionamiento de las empresas y por ende a la salud social de una comunidad (p.118)”. Es esta conducta que, por su propia naturaleza y contexto, consideramos relevante observar y analizar, y así, poder describir este fenómeno social que si bien, se manifiesta de forma implícita, es necesario explicitarla, por ese motivo, la definición que guía esta investigación es la que proponen los investigadores Holandeses Metin, Toris y Peeters (2016), los que nos definen la conducta de procrastinar como: “... la postergación de la



acción relacionada al trabajo, al comprometerse intencionalmente (conductual o cognitivamente) en actividades no vinculadas a aquél, sin intención de perjudicar al empleador, empleado, trabajo o cliente” (p.255).

Resulta oportuno indicar que, para medir la procrastinación laboral se pretende utilizar la escala elaborada por los investigadores antes mencionados, llamada Procrastination at Work Scale (PAWS), traducida al español por Guzmán y Rosales (2017) para un estudio psicométrico, con el objetivo de validar la escala, en la población de Lima, Perú, obteniendo un alfa de Cronbach aceptable, y la escala de Procrastinación General de Busko (1998) que ya está validada en la población chilena.

En virtud de todo lo anteriormente expuesto, podremos afirmar que el presente trabajo e investigación, posee una relevancia de tipo social, ya que identificar y describir este fenómeno, representa un beneficio para los empleados y empleadores, al brindarnos resultados de manera empírica sobre la presencia de la procrastinación laboral y de las conductas que tienden a ello, pudiendo así, proponer la creación de estrategias que produzcan la disminución de estas conductas, y que puedan, en definitiva, influir en un mejor desempeño y en una mejoría en cuanto a la optimización del tiempo utilizado en el puesto de trabajo.

A raíz de esto, y al hecho de que se busca describir el fenómeno de la procrastinación general, y, en particular, la procrastinación laboral, ha surgido en la presente investigación, la siguiente pregunta: ¿Cómo se manifiesta y qué características poseen, las conductas de procrastinación general y de procrastinación laboral, de los ejecutivos de centros de llamados o call center del

área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general.**

- Caracterizar la procrastinación general, y, en particular, la procrastinación laboral en trabajadores que ejercen el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center del área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- Describir el nivel de procrastinación general en trabajadores que ejercen el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center del área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana.

- Describir el nivel de procrastinación laboral en trabajadores que ejercen el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center del área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana.

- Comparar los niveles de procrastinación laboral en función al sexo.

- Comparar los niveles de procrastinación general en función al sexo.

- Relacionar los niveles de procrastinación laboral y general en función a la edad de los participantes.

- Relacionar los niveles de procrastinación laboral y general en función a los años de ejercicio laboral.

### **1.3. Limitaciones de la investigación**

En esta investigación se podría considerar como limitaciones, lo referente al instrumento de recolección de datos, ya que se utilizará escalas de tipo Likert, que mide la variable correspondiente a este estudio, sin embargo, no se profundiza más en la realidad de los sujetos sometidos a esta medición, como podría hacerlo una técnica diversa de recolección de datos, por ejemplo, las entrevistas.

En otro sentido, se considera una limitación, la escasa información y estudios sobre la procrastinación laboral.

## Capítulo II. Marco Referencial

### 2.1 Antecedentes teóricos

#### Procrastinación

La palabra Procrastinación proviene del latín Procrastinare, que literalmente significa dejar las cosas o posponer las tareas para otro día. (De Simone, 1993; citado por Ferrari, Johnson y Mc Cown, 1995).

En el ámbito psicológico, y específicamente dentro de la corriente conductual, se ha entendido que la procrastinación es una conducta que se mantiene y se reitera constantemente, gracias a que es reforzada por el ambiente y las consecuencias en él (Skinner, 1977), es decir, que la conducta de postergación referente a una meta ha sido reforzada para que se mantenga y reitere en el tiempo.

Continuando con lo anterior, desde una perspectiva psicodinámica, la procrastinación estaría estrechamente relacionada a la concepción de evitación de tareas específicas, el cual, fue expresado por Freud en el año 1926. De esta manera, resalta el rol de la angustia, al evitar una tarea, explicado por Freud en su obra titulada Inhibiciones, síntoma y angustia (Freud, 1926; citado por Ferrari et al., 1995).

El padre del psicoanálisis, menciona que esta angustia es tomada como una alerta para el yo, al señalarle el material inconscientemente reprimido que trata de emerger de modo amenazante; por lo tanto, una vez que esta angustia es detectada, el yo emplea una variedad de mecanismos de defensa que le

permitan, en algunos casos, evitar la tarea o como lo planteamos en la presente investigación, procrastinar.

De acuerdo a la investigación de Knaus (1973) en relación con estudiantes, la procrastinación es la demora de la realización de una importante y significativa actividad que se presenta de manera crónica como un rasgo característico en diversas áreas de la vida. En contraste, para el investigador Lay (1986), la procrastinación es definida como una tendencia irracional para la demora de tareas incompletas.

Por su parte, Steel (2011) ha tratado y conceptualizado a la procrastinación señalando lo siguiente:

Desde que apareció por primera vez en inglés en el siglo XVI, la palabra procrastinación no se ha referido simplemente a posponer algo, sino a posponerlo irracionalmente; es decir, a cuando posponemos tareas de forma voluntaria pese a que nosotros mismos creemos que esa dilación nos perjudicará. Cuando procrastinamos, sabemos que estamos actuando en contra de lo que nos conviene (p.7).

Sobre la base de las condiciones anteriores, el mismo autor, Steel (2009) citado en Coicedo (2013), conceptualiza, clasifica y agrupa diversos tipos de procrastinación y sus características, que mencionamos a continuación:

- Procrastinación eventual: Esto se refiere a posponer algunas cosas importantes de manera aislada y espaciada.

- Procrastinación decisional: Es la persona que posterga la toma de decisiones por baja autoestima, motivación personal, olvido selectivo, sociabilidad, competitividad.
- Procrastinación emocional: Las personas que encuentran especial emoción en dilatar el inicio de la actividad debido a factores como presión al éxito, desconfianza, frustración.
- Procrastinación disposicional: Las personas perciben la actividad como aburrida, incómoda, incierta o eludible, carece de capacidad de reacción ante el cambio, lo que le provoca frustración, ansiedad y depresión.
- Procrastinación conductual: Se trata de aquellas personas que planean, organizan, inician y luego abandonan una actividad específica. Lo hacen con la creencia de que pierden el tiempo con las expectativas del entorno, es decir, toma mayor importancia en lo que se espera que deba hacerse.

Mc Cown y Roberts (1994) consideran dos tipos de procrastinación: Disfuncional, como la evitación para concluir una tarea; y Funcional, que se evidencia cuando se evita cumplir una tarea que no es tan necesaria. Exponen al igual que Steel, antes citado, con relación a su definición, que la procrastinación disfuncional puede llevar a efectos perjudiciales.

Ante la situación planteada, se evidencian diversas clasificaciones sobre la procrastinación, y que, Milgram, Batori, y Mowrer (1993) en base a sus estudios, aportan cinco clases de este fenómeno:

1. De la vida diaria: tendencia a aplazar cualquier actividad cotidiana que requiere cumplimiento en torno a plazos previamente establecidos.

2. Decisional: postergación de una decisión que representa una conducta evasiva, por temor al riesgo o a fallar.
3. Neurótica: producto de la sobre activación en términos emocionales, en ocasiones en que las metas se perciben como difíciles de lograr o cuando se considera que existen obstáculos para sus logros.
4. Compulsiva: aplazamiento de cualquier requerimiento o actividad hasta el último, independientemente de su dificultad.
5. Académica: postergación de tareas o trabajos relacionados al progreso académico.

En referencia a la clasificación anterior, Knaus (2002) propone una categorización de la procrastinación en once tipos:

1. Incomodidad por procrastinar: es el proceso de dilación más común debido a una poca tolerancia a la frustración, lo que se produce cuando la molestia proviene de la evitación. Si una tarea es aburrida o incierta la persona lo evita por frustración.
2. Procrastinación conductual: esto se presenta cuando una persona planea, organiza e inicia las acciones, pero que, inmediatamente las deja de lado sin percatarse de las consecuencias. Esto afecta básicamente a la economía de las personas, como aquella que se inscribe para el aprendizaje de un instrumento musical y lo abandona a la segunda sesión.
3. Procrastinación relacionada con la salud: se presenta en individuos que inician un cambio de hábitos para estar más saludables, pero que no los

logran cambiar finalmente, aun cuando pongan en peligro su salud. Este tipo de procrastinación genera ansiedad y depresión.

4. Procrastinación por duda de sí mismo: está basado en la poca confianza de lograr el éxito de las actividades emprendidas. No inician la tarea y la postergan, este tipo está referida a situaciones específicas y a conocimientos en las que se siente inseguro de dominarlas.
5. Procrastinación al cambio: se relaciona con la dificultad que se tiene para enfrentar nuevas situaciones y adaptarse a ellas, lo que describe una falta de capacidad hacia el cambio y a la anticipación. Se caracterizan por tener un pobre manejo del estrés.
6. Procrastinación resistente: La persona piensa que pierde el tiempo por subestimar la tarea y, por lo tanto, la posterga para dedicarse a actividades que evalúa como más productivas.
7. Procrastinación de tiempo: en este caso la persona no proyecta de manera adecuada el tiempo que le llevará concluir las actividades que inició. Aquí también se ubican las personas impuntuales.
8. Procrastinación del aprendizaje: se da específicamente en alumnos que dejan de lado estudiar, o simplemente, la adquisición del conocimiento.
9. Procrastinación organizacional: se refiere a saltar los pasos para desarrollar algún sistema y hacerlo más eficiente. Con ello, se pierde objetivos y se generan consecuencias frustrantes en el trabajo.
10. Procrastinación en la toma de decisiones: se refiere al error que comete la persona al elegir algún procedimiento sin considerar la actividad prioritaria o razonable.



11. Procrastinación sobre promesas: consiste en la carencia de realización o cumplimiento de las obligaciones contraídas.

En otro orden de ideas, Ferrari y Emmons (1995) identifican dos procrastinadores comunes:

1. Por activación: son los que buscan momentos de emoción en situaciones bajo presión y suelen retrasar sus actividades para sentir ese placer.
2. Por evitación: presentan bajo nivel de autoeficacia por miedo al fracaso o, a no cubrir las expectativas de otros.

Wambach, Hansen, y Brothen (2001) proponen una clasificación en relación con las características personales de quienes procrastinan:

- Los diligentes: son aquellos que pueden realizar pocas tareas en un determinado tiempo.
- Los evitativos: son aquellos que evitan situaciones de compromiso ante una tarea.
- Los indecisos: tienen dificultades para tomar decisiones frente a una determinada acción postergando sus actividades; generalmente se relaciona con el temor a fallar.

En efecto, Chun y Choi (2005) sugieren separar a los procrastinadores en dos tipos para su mejor entendimiento:

1. Los pasivos: son aquellos que aplazan las actividades y demoran en tomar decisiones con respecto a una tarea, además presentan bajo estilo de afrontamiento frente a las dificultades.

2. Los activos: son los que pueden trabajar mejor bajo presión y toman decisiones para postergar sus tareas, pero de manera intencionada suspenden sus acciones para enfocarse en otras actividades.

En ese mismo sentido, Specter y Ferrari (2000) plantean una clase de procrastinadores según la frecuencia de aplazamiento de las tareas, dividiéndolo de la siguiente forma:

- Los crónicos por emoción: son aquellos que aplazan frecuentemente sus labores; algunos individuos sienten una particular emoción al posponer el comienzo de una tarea por la presión que perciben.
- Los crónicos evitativos: son los que evaden actividades que implican compromiso y responsabilidad; no inician la actividad por encontrarla desagradable. También lo vinculan con la autovalía propia, porque si no lo logran, ello afectaría su imagen o autoconcepto.
- Los arousal o crónica disposicional: prefieren y necesitan trabajar bajo presión para realizar las tareas. Esto puede incluir ansiedad y depresión, principalmente cuando se relaciona a la procrastinación de emoción. Contiene elementos de trastorno psicológico porque tiene bastante tiempo de ocurrencia asociado a una vida estresante.

Cabe agregar, que la procrastinación es un fenómeno que se ha podido analizar y describir gracias a varios factores para su mejor comprensión, pero no se ha logrado una causa definitiva de esta conducta.

La procrastinación es un fenómeno que se ha descubierto de tal complejidad que resulta difícil analizarlo, por las complicaciones que presenta en identificar sus orígenes, así como las muchas relaciones causa-efecto que se realimentan entre sí. Todo esto dibuja un cuadro polifacético que resulta muy complejo de analizar. Sin embargo, en el ámbito de la literatura científica sobre el tema existe un común denominador que concluye, que la procrastinación se manifiesta ante todo como “una pésima gestión del tiempo”. (García, 2011, p.118)

Hechas las consideraciones anteriores, de la comprensión de la procrastinación como conducta y sus consecuencias, Bauman (2005) expresa que, cada vez que elegimos la opción de aplazar, esto supone una pequeña pérdida (en términos generales, no sólo económicos), pero la acumulación de estos errores en el tiempo puede suponer grandes pérdidas al final y las consecuencias pueden ser muy importantes. La procrastinación es un gran enemigo de la productividad y las personas que tienen este comportamiento de forma habitual no aprovechan en absoluto su potencial.

## **2.2 Antecedentes empíricos sobre procrastinación académica**

Bajo la necesidad encontrar un instrumento que midiera las conductas de dilación de las actividades académicas, en los estudiantes universitarios de Estados Unidos, y así determinar la frecuencia o encontrar una razón para estas, ya en el año 1984 se desarrolla la Escala de evaluación de la procrastinación académica versión estudiantes (Procastination Assesment Scale-Students, PASS), gracias a ella se pudo conocer en sus resultados iniciales determinan que

la procrastinación es un problema serio, para una gran cantidad de estudiantes, ya que arrojo que el 46% de la muestra casi o casi siempre postergan la escritura de sus ensayos, el 28% pospone el estudio para la preparación de sus exámenes y 30% aplaza las lecturas asignadas semanalmente para sus asignaturas correspondientes. (Solomon y Rothblum 1984).

En el mismo sentido Aitken (1982) desarrolló una escala de tipo Likert de 19 ítem de afirmaciones referentes a postergación de actividades académicas, con puntuaciones de 1 a 5 (Aitken procrastination Inventory, API Scale), para medir la tendencia de los estudiantes en postergar los quehaceres académicos. En los primeros estudios sobre la escala este inventario arrojó índices de consistencia interna de 0,82.

En Latinoamérica con referencia a lo anterior, se puede evidenciar que existe interés en investigar estas conductas de postergación en el ámbito universitario, para eso se desarrolló un estudio con el objetivo de determinar el nivel de procrastinación en los estudiantes universitarios de la Universidad Peruana Unión, en una muestra compuesta de 302 estudiantes, de ambos sexos entre la edad de 16 y 25 años. Para lograr el objetivo se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo, para medir la procrastinación académica se utilizó el Instrumento, Cuestionario de la Procrastinación creado por Ramírez, Tello y Vásquez (2013) conformado por 30 ítem que se dividen en tres dimensiones; académico, familiar y emocional. Las propiedades psicométricas del instrumento indican que es válido y confiable. Los resultados evidencian que 33.7% de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión pertenece al género femenino; en

otro aspecto se aprecia que un 44% de estudiantes universitarios se ubican entre las edades de 16 y 20 años de edad respectivamente y son quienes presentan mayores niveles de procrastinación. Asimismo, los resultados indicaron que los estudiantes de la facultad de Ingeniería y Arquitectura son quienes presentan un nivel alto de procrastinación (15.9%). (Carranza y Ramírez, 2013).

Del mismo modo y utilizando el mismo cuestionario, en una muestra compuesta de 143 estudiantes de la carrera de psicología, de la misma universidad (Universidad Peruana de Unión) de ambos sexos entre las edades de 16 y 25 años, con el objetivo de encontrar una relación significativa con el rendimiento académico, bajo una metodología correlacional, los resultados indican que existe una relación inversamente proporcional, es decir, que a mayor procrastinación menor es el rendimiento académico, al igual que la procrastinación emocional tiene una relación altamente significativa con rendimiento académico ( $r=0.239^{**}$ ). Un 44% de los estudiantes entre las edades de 20 y 22 años presentan altos niveles de procrastinación al igual que el 71,4% que pertenece al género femenino. (Rafael y Ramírez, 2016).

García, Agoitia, Acata, Rojas, Goldansky y Alvarado (2012) con el propósito de consensuar las causas de la procrastinación académica, realiza un estudio con la teoría del análisis transaccional, para que esta pueda entregar una perspectiva concreta y práctica, para ese cometido aplicó una batería de test con los siguientes instrumentos; la escala de procrastinación académica (Lay, 1986), cuestionario de estados del yo (CEY, Egograma) y el inventario de ansiedad Rasgo-Estado (Spielberger, Gorsuch y Lushene, 1982), en una muestra aleatoria

compuesta por 95 estudiantes de medicina. Se evidenció que el nivel de procrastinación académica es prácticamente el mismo, independientemente de los diferentes niveles de ansiedad Rasgo-Estado, así mismo el egoestado más bajo fue del adulto, entiéndase este como el que usa el pensamiento lógico para tomar decisiones o resolver problemas y se asegura de que el niño y el padre no contaminen el proceso, el adulto predice resultados y emite opiniones basadas en hechos, y el más alto fue del niño adaptado, es aquel que está asustado, triste, avergonzado o sintiéndose culpable, concluyendo que la procrastinación académica es altamente vinculada a la emocionalidad.

Dado los resultados de los estudios de la procrastinación académica antes citado, se puede hallar un común denominador que podría ser la cusa y el origen de esta, la emocionalidad, por este motivo Durán (2017) realiza una investigación de tipo relacional entre la procrastinación académica y la regulación emocional, en una muestra compuesta por (290 sujetos) estudiantes universitarios de la carrera de psicología en Ecuador, compuesta por ambos géneros. Entre los resultados se destaca que un 13% de los participantes encuestados presentan puntuaciones de procrastinación académica recurrente entre sus actividades académicas, mientras que un 58,3% ejerce la práctica de la procrastinación académica en menor presencia. Además, existe una correlación baja negativa entre la Procrastinación Académica y la Autorregulación Emocional ( $r = -.292$ ).

De otro modo, en un análisis reciente Garzón y Gil (2017), proponen obtener una explicación para la deserción académica, analizando la bibliografía existente,

concluyendo que el factor tiempo es donde se debe intervenir para la prevención de la deserción, concluyendo lo siguiente:

- La procrastinación presenta una clara relación inversa con el rendimiento académico en el alumnado universitario.
- Puede ser evaluada satisfactoriamente a través de pruebas de entrada para los estudiantes, y estas pruebas son veraces sobre su actual comportamiento y predictivas sobre su desempeño académico.
- Debe ser integrada dentro de los modelos de aprendizaje autorregulado para una visión más profunda y completa.
- Puede ser entrenada, modificada y mejorada desde programas de entrenamiento en manejo del tiempo que tengan en cuenta aspectos cognitivos, metacognitivos, conductuales y motivacionales.

En igual forma, en artículo realizado por Matrángolo (2018) bajo un estricto estudio de la bibliografía existente sobre la procrastinación, propone establecer una relación entre la procrastinación académica y la personalidad bajo la teoría de los cinco grandes factores (neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad y responsabilidad) propuestos por Mc Crae & Costa (1980), llegando a la conclusión de que varios estudios en distintas partes del mundo han considerado que el 80-95% de los estudiantes presentan conductas de dilación en sus tareas académicas, además cerca del 50% presenta rasgos permanentes de procrastinación con consecuencias problemáticas tanto para su rendimiento académico, como para su salud mental, ya que el deseo e intento de disminuir la procrastinación, y cuando no se consigue, impacta en la salud mental

de los individuos. Con respecto a la personalidad se encuentra evidencia en suficientes artículos, arrojando como resultado que la procrastinación se haya fuertemente asociada a este factor, esta relación es inversa de modo que las personas que presentan niveles altos en la característica de personalidad responsabilidad son poco procrastinadoras. En cambio, aquellas que presentan escaso niveles de responsabilidad, presentan un grado de procrastinación más elevado.

### **2.3 Antecedentes empíricos sobre procrastinación laboral**

Dentro de lo que dice relación con la procrastinación laboral, se han encontrado algunos estudios e investigaciones en Latinoamérica, que han permitido identificar las conductas de dilación, produciendo así, variados datos a un ámbito poco abordado en la región, y específicamente, en nuestro país.

En este orden de ideas, podemos citar a Soto (2017) quien realizó un estudio de relación de variables de procrastinación laboral y compromiso organizacional, en una muestra de 134 trabajadores de ambos sexos, para medir la procrastinación laboral utilizó el inventario de Postergación Activa y Pasiva en el entorno laboral (IPAP), de Parisi y Paredes (2007), igualmente aplicó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, obteniendo como resultado que a mayor grado de procrastinación laboral menor será el grado de compromiso organizacional (el coeficiente relacional de Spearman muestra una relación inversa y significativa  $\rho = -0,229$ ,  $p < 0,01$ ).

Al mismo tiempo, se llevó a cabo un estudio investigativo teniendo en consideración como objetivo principal hallar la relación, a modo de correlación,



entre la inteligencia emocional y la procrastinación laboral en el personal administrativo de dos empresas del rubro ventas. Consistió en un estudio de diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. Empleando para resultados la escala de inteligencia emocional Meta – Moot Scale TMMS – 24 creado por Salovey y Mayer (1990). Así mismo, la escala de procrastinación laboral de Tuckman (1992), los cuales medían ambas variables, respectivamente. La muestra estuvo conformada por 130 colaboradores del área administrativa, elegidos por criterios de inclusión y exclusión. Entre los principales resultados se señala haber encontrado una relación significativa inversa entre los niveles de inteligencia emocional y los de procrastinación laboral. Lo cual indica que a mayor inteligencia emocional menor será el nivel de procrastinación laboral. En conclusión, el hecho de que el personal administrativo de las empresas de ventas presente un adecuado control, comprensión y autorregulación de sus emociones evitará que pospongan o retarden sus actividades laborales (Jacinto, 2017).

Asimismo, en el 2016, se realizó una investigación de tipo relacional entre Resiliencia y Procrastinación Laboral, en una muestra conformada de 142 docentes de ambos sexos en instituciones educativas. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Resiliencia (ER) y el Test de Procrastinación en el Ámbito Laboral (TPAL). Los resultados revelaron que se encontró una relación significativa de  $p < 0.05$ , entre Resiliencia y Procrastinación Laboral, además esta relación es inversa, por tanto, se concluye que, a mayor Resiliencia, menor es la Procrastinación Laboral y viceversa. Con respecto a la variable

procrastinación laboral se encontró que el 25,4% de los docentes evaluados corresponde a un nivel Alto, a diferencia, el nivel Medio corresponde al 50,0% y, por último, el nivel bajo corresponde al 24,6%. Así en comparación de otros estudios de procrastinación, se observó que con respecto a la Resiliencia y Procrastinación laboral, existe prevalencia en el sexo femenino sobre el masculino (Contreras, 2016).

Cabe agregar que recientemente Hernández y García (2018) presentan una revisión teórica sobre los elementos de las conductas de dilación, que afectan la productividad organizacional, más importante es destacar las actividades que el gerente ejecuta para optimizar su gestión en el ente organizacional; esta situación anómala solo brinda soluciones momentáneas, tangenciales para afrontar el contexto problemático de la gestión de la productividad, de los tiempos y el comportamiento laboral de los individuos. Por tanto, concluyeron, que las organizaciones requieren el desarrollo de las competencias necesarias para desvincular el comportamiento procrastinador que afecta sustancialmente la productividad laboral. Se recomienda realizar la difusión de la información a su personal y aplicar estrategias que les permitan orientarse al éxito organizacional.

Para ejemplificar el fenómeno de manera global, se realizaron encuestas sobre la procrastinación, las cuales arrojaron datos empíricos, indicando que está presente en la población general entre 20% y 25% (Díaz-Morales & Ferrari, 2015).

En efecto las personas que tienen conductas de dilación, tienen mayor dificultad para conseguir trabajo, duran menos en los puestos laborales, acceden

a menores ingresos económicos, y es más probable que sean soltero(a)s (Nguyen, Steel, & Ferrari, 2013).

## **Capítulo III. Metodología**

### **3.1 Metodología de investigación**

Se ha trabajado bajo una metodología de investigación cuantitativa, de alcance exploratoria–descriptiva, de tipo probabilístico aleatorio, midiendo las variables procrastinación general y procrastinación laboral, en colaboradores de empresas que prestan servicios en el área educacional. Se han analizado las variables antes señaladas, toda vez que, ha sido posible observar el fenómeno de la procrastinación general, y, en particular, la procrastinación laboral, dentro de la muestra en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.2 Diseño de investigación**

En el presente trabajo, el diseño de investigación que ha sido utilizado, es no experimental, ya que no se han manipulado deliberadamente las variables en estudio, ni tampoco se pretende estudiar algún posible efecto causal de las variables, o entre las variables, sino que se trata de variables observables en situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (Hernández y cols., 2014). Es así que, se busca observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, con el fin de analizarlos (Hernández y cols., 2014). Este diseño de investigación también está orientado a aquellas investigaciones que buscan medir variables vinculadas a las características de la persona, las cuales no son manipulables o son de difícil manipulación, en un diseño experimental, resultando más apropiadas para estudios no experimentales (Hernández y cols., 2014).

El diseño utilizado, es de carácter transeccional (Hernández y cols., 2014), por cuanto se analiza tanto el nivel de procrastinación general, como, y en particular, el nivel de procrastinación laboral, en un contexto organizacional.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La información obtenida en el presente trabajo investigativo, ha sido proporcionada por las personas que han compuesto la muestra de investigación, la cual consiste en trabajadores que ejercen el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center del área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana. Para recolectar la información se utilizaron cuestionarios estructurados de auto aplicación impresos (tanto para la variable procrastinación general como para la procrastinación laboral), los que se facilitaron a las personas de la muestra a fin de contestarlos de forma escrita. Los cuestionarios que se utilizaron para evaluar procrastinación general, así como procrastinación laboral, se componen de preguntas cerradas y se puntúan mediante escala Likert.

Para la aplicación de los instrumentos de medición, se solicitaron las debidas autorizaciones, recibéndolas tanto de las empresas respectivas como de los trabajadores participantes, coordinándose las aplicaciones con los jefes del área correspondiente.

Algunos beneficios de utilizar cuestionarios impresos de auto aplicación, compuestos por preguntas cerradas son, entre otros, los siguientes: a) se facilita la codificación de las respuestas para su posterior análisis; b) toma menos tiempo

que responder un cuestionario de preguntas abiertas; c) el tiempo de administración es más corto (Hernández y cols., 2014); y d) permite la aplicación a más de una persona al mismo tiempo. También es posible identificar que, con este tipo de cuestionarios, se reduce la ambigüedad de las respuestas, lo que favorece la comparación entre las mismas (Burnett, 2009, citado en Hernández y cols., 2014).

### **3.4 Aspectos Éticos**

Según Emanuel en el año 2000 (citado en botto, 2011) explica que existen siete puntos en los cuales se deben enfocar al momento de evaluar los aspectos éticos dentro de una investigación, las cuales son 1) Valor Científico o Social: sus resultados deberán tener como objetivo una mejora y/o la posible aplicación de alguna, 2) Validez Científica: deberá regirse por una metodología rigurosa que logre generar resultados, 3) Selección Equitativa de los Sujetos: la inclusión de los participantes deberán cumplir con los objetivos de la investigación, destacando los criterios de inclusión y exclusión, 4) Proporción favorable del riesgo-beneficio: en el caso de tener que generar una intervención directa dentro de la investigación, se deberá ver las posibilidades de riesgo que estos pueden causar en los participantes, 5) Revisores independientes: se necesitará ayuda externa para la revisión de la investigación con el fin de lograr evitar los sesgos de los investigadores, 6) Consentimiento informado: se buscará proteger a los participantes con respecto a su incorporación en la investigación, en el respeto de sus creencias y posibilidad de deserción de esta, 7) Respeto a los participantes potenciales o a los inscritos: los participantes deberán permanecer

con un seguimiento desde su participación, con el fin de entregarle apoyo y/o atenciones necesarias.

Con lo anteriormente mencionado, en la presente investigación se utilizarán seis criterios, ya que se excluirá el punto “Proporción favorable del riesgo-beneficio”, dado que la presente investigación no considera ningún tipo de riesgo y/o beneficio directo. No obstante, en este trabajo se cubren todos los puntos restantes.

### **3.5. Materiales**

#### **3.5.1 Instrumentos**

Uno de los instrumentos utilizados en la presente investigación, ha sido la Escala General de Procrastinación (EPG; Busko,1998). Ésta, es utilizada para medir la variable procrastinación general; siendo adaptada al español por Álvarez (2010). Dicho instrumento se compone de 13 ítems, los cuales se aplican en forma de Likert con una escala de 5 puntos, siendo ellos los siguientes: a) punto 1: siempre (me ocurre siempre); b) punto 2: casi siempre (me ocurre mucho); c) punto 3: a veces (me ocurre alguna vez); d) punto 4: pocas veces (me ocurre pocas veces o casi nunca; y e) punto 5: nunca (no me ocurre nunca). Se aplica de manera individual o grupal. Las instrucciones solicitan que se lean atentamente los enunciados y se responda en la hoja. El instrumento es unidimensional y arroja un solo puntaje.

El segundo de los instrumentos que ha sido utilizado en esta investigación, es la Escala de Procrastinación en el Trabajo o Procrastination at Work Scale (PAWS) (Metin et al. 2016). Debido a diversos estudios pilotos, dicho instrumento

se encuentra compuesto originalmente por 12 ítems, los cuales se aplican en forma de Likert con una escala de 7 puntos, desde el 0 hasta el 6, siendo ellos los siguientes: a) punto 0: nunca; b) punto 1: casi nunca; c) punto 2: ocasionalmente; d) punto 3: algunas veces; e) punto 4: frecuentemente; f) punto 5; muy frecuentemente; y g) punto 6: siempre. Esta escala de medición es un instrumento de auto reporte, basado en dos dimensiones, una de las cuales, dice relación con la Cyberslaking (Ciberpereza o procrastinación utilizando internet), y la otra, dice relación al Soldiering (Sentido de servicio o procrastinación sin internet).

### **3.6 Población**

La población de la presente investigación, corresponde a los trabajadores que, actualmente se encuentran trabajando en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana, ocupando el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center.

### **3.7 Muestra**

La muestra total medida, y desde donde se han obtenido los datos analizados y estudiados en la presente investigación, son de tipo probabilística aleatoria, toda vez que, todos los trabajadores que ocupan el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center que trabajan en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana, han tenido la misma probabilidad de ser escogidos para el presente estudio, utilizando para ello la aleatoriedad que nos ha entregado el procedimiento de Tómbola (Hernández y cols., 2014), para lo cual, se han numerado distintos centros de llamados diferenciados por rubro, y además, por



área especializada o tipo de servicio que éstos prestan, siendo seleccionados los que dicen relación con el rubro educacional y el servicio de atención al cliente, quedando, por tanto, descartados o excluidos, en el primer caso, los rubros del transporte, de las telecomunicaciones, del comercio, del marketing, inmobiliarios, jurídicos, financieros, y de salud, y, en el segundo caso, las áreas o servicios de cobranza, de ventas, de soporte técnico, atención de reclamos, de retención de clientes.

La muestra se encuentra conformada por 53 trabajadores que ejercen el cargo de ejecutivo de centros de llamados o call center del área de atención a clientes de empresas que prestan servicios educacionales ubicados en la comuna de Santiago de la Región Metropolitana.

### **3.8 Plan de análisis de datos**

Se realizó la creación de una fuente de datos que contuviera los resultados obtenidos por la muestra de esta investigación y un análisis de tipo descriptivo, para lo cual se utilizó el programa de computadoras Statistical Package for the Social Sciences en su versión 23 (SPSS V.23).

## Capítulo IV. Resultados

### 4.1 Nivel de Procrastinación General

El nivel de la procrastinación general dentro de la muestra de trabajadores (véase Tabla 1), se refleja dentro de la siguiente forma, el promedio de ésta corresponde a 37,9. Se observa una desviación estándar de 9,47 con respecto a la media. El valor máximo presente en la muestra es de 57,00 y el mínimo 17,00.

Tabla 1

#### *Procrastinación General*

N	Válido	53
Media	37,9245	
Desviación estándar	9,47436	
Varianza	89,763	
Mínimo	17,00	
Máximo	57,00	

### 4.2 Nivel de Procrastinación Laboral

El nivel de la procrastinación laboral dentro de la muestra de trabajadores (véase Tabla 2), se refleja dentro de la siguiente manera, el promedio de ésta corresponde 26,7. Se observa una desviación estándar de 17,2 con respecto a la media. El valor máximo presente en la muestra es de 62,00 y el mínimo corresponde 0,00.

Tabla 2

#### *Procrastinación Laboral*

N	Válido	53
Media	26,7358	
Desviación estándar	17,24502	
Varianza	297,390	
Mínimo	0,00	
Máximo	62,00	

### 4.3 Análisis Correlacional

Para la escala de procrastinación laboral (PAWS), existe una relación directamente proporcional y de fuerza alta (véase Tabla 3), entre cyberslaking (cyberpereza o procrastinación utilizando internet) y soldiering (sentido de servicio o procrastinación sin internet), es decir, a medida que aumenta la dimensión de cyberslaking aumentaría en casi igual proporción la dimensión de soldiering, y a su vez, en caso de que disminuyera una, también disminuiría la otra. Esta relación no es por producto del azar, sino más bien, corresponde a una de carácter significativo.

Tabla 3  
*Correlación de dos dimensiones, escala (PAWS)*

		Cyberslaking	Soldiering
Cyberslaking	Correlación de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	53	53
Soldiering	Correlación de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	53	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cambio, en relación a la variable sexo, no se observó una diferencia estadísticamente significativa, para amabas dimensiones, pero sí se puede indicar que, hay una diferencia matemática respecto de los hombres, estos presentan niveles superiores de cyberslaking así mismo de soldiering ( $p= 0,366$ ) respecto de las mujeres. Para la variable de procrastinación general se concluye de la misma forma con relación a la variable sexo ( $p=0,495$ ).

La variable antigüedad en el cargo no muestra una relación significativa para las variables, cyberslaking y soldiering respectivamente. Para la variable procrastinación general y la variable años de antigüedad, se concluye de la misma forma.

Respecto de la variable edad (véase Tabla 4), existe una relación inversamente proporcional entre ésta y las dimensiones de cyberslaking y soldiering, es decir, aquellos ejecutivos de centros de llamadas de menor edad (menos de 30 años), mayor es la presencia de estas dimensiones, por otro lado, aquellos de mayor edad (más de 30 años) menor es la presencia de estas dimensiones. Sin embargo, es significativa sólo para la dimensión soldiering, porque es propio del grupo.

Tabla 4  
*Correlación procrastinación laboral edad*

		Cyberslaking	Soldiering	1. Edad
Cyberslaking	Correlación de Pearson	1	,652**	-,217
	Sig. (bilateral)		,000	,118
	N	53	53	53
Soldiering	Correlación de Pearson	,652**	1	-,305*
	Sig. (bilateral)	,000		,026
	N	53	53	53
1. Edad	Correlación de Pearson	-,217	-,305*	1
	Sig. (bilateral)	,118	,026	
	N	53	53	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Capítulo V. Discusión y Conclusión

Existen pocos estudios respecto a la variable procrastinación dentro del ámbito laboral, puesto que la mayor parte de investigaciones han sido orientadas hacia la esfera académica. Esto nos limita a la hora de realizar los contrastes en la procrastinación laboral, sin embargo, podemos realizar contrastes para la variable procrastinación general, a través de las otras investigaciones desarrolladas. De acuerdo con Steel (2007) existe gran cantidad de investigaciones empíricas en las cuales se han determinado las principales causas y correlaciones ligadas a la procrastinación. Entre ellas, se puede inferir que la respuesta de la procrastinación general y laboral, se debe a una tendencia irracional de postergar tareas importantes, como lo propone Lay (1986).

Continuando con lo anterior, dentro de los enunciados de la escala de procrastinación laboral, se hace alusión al aburrimiento en el área de trabajo, sabiendo que, en la realidad de los ejecutivos de centro de llamados, sus actividades diarias resultan ser monótonas, por lo que se podría considerar este respecto, de acuerdo a lo que indica la teoría, según Steel (2009), dentro de sus tipos de procrastinación, a la llamada disposicional, que explicaría estas conductas de dilación, al igual que Metin et al (2016).

De acuerdo a los resultados obtenidos, con relación al sexo, se ha evidenciado que no hay una relación significativa en ambas dimensiones de la procrastinación laboral, es decir, independientemente de éste, hombres y mujeres procrastinan de la misma manera, mostrando correlación con el primer factor de 0,366 y con el segundo de 0,779. Esto a su vez, se ve reflejado en el estudio de Ferrari (2007)

que indica no haber relación significativa entre hombres y mujeres, independientemente de la cultura donde se desarrollen, de la misma forma se evidenció en las investigaciones de Álvarez (2010) y de Rico (2016).

Por las consideraciones anteriores, los vínculos estudiados en el presente trabajo, se eligen de las investigaciones identificadas, en donde en su mayoría, han sido evaluadas en relación con procrastinación académica. Esto significa, que la procrastinación laboral podría seguir siendo relacionada con otras variables, específicamente, del ámbito laboral, como por ejemplo administración del tiempo, cultura organizacional, compromiso laboral, entre otras.

Con respecto al tipo de muestra, no es posible una extrapolación de los datos al total de la población de trabajadores o colaboradores, aun así, y dado que los ejecutivos de centros de llamados comparten ciertas características generales, como edad, nivel educacional, y tiempos dedicados a la actividad laboral, este estudio se constituye en un buen punto de partida para una investigación aplicada en otras áreas relacionadas de las empresas y organizaciones, más específicamente al área de recursos humanos, quien puede desplegar estrategias para la disminución de las conductas de dilación, a sabiendas que las dimensiones observadas en esta investigación para la procrastinación laboral influyen en el uso racional del tiempo. Una línea de investigación futura debería considerar la incorporación de otras variables que permitan, a lo menos, dos cosas: primero, incorporar aquellas variables que se han relacionado con la procrastinación (desempeño laboral, burnout, empleabilidad, éxito profesional, utilización de recursos); y, segundo, profundizar en el tipo de relaciones,

buscando causalidad o efectos de interacción entre variables que tiendan a mejorar el poder predictivo.

En relación con esto último, se recomienda una intervención con el objetivo de identificar las conductas de procrastinación más reiterativas en el puesto de trabajo, para volverlas racionales, y poder disminuirlas, realizando ese tipo de ejercicio, se podría interferir y lograr un uso racional y óptimo del tiempo en el trabajo.

## Referencias

- Aitken, M. (1982). A personality profile of the college students procrastinator. *Unpublished doctoral dissertation*, University of Pittsburgh.
- Álvarez, O. (2010). Procrastinación general y académica en una muestra de estudiantes de secundaria de Lima metropolitana. *Persona*, 13, 159-177.
- Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiciadas: La modernidad y sus parias*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Botto, A. (2011). Dimensión Ética de la Investigación Cualitativa. *Psiquiatría Universitaria*, 7 (4), 354-357. Recuperado de <http://revistagpu.cl/dic2011.html>
- Busko, A. D. (1998). *Causes and consequences of perfectionism and procrastination: A structural equation model*. Tesis de maestría presentada no publicada como requisito para el grado de Master of Arts, The Faculty of Graduate Studies, University of Guelph
- Carranza, R. y Ramírez, A. (2013). Procrastinación y características demográficas asociados en estudiantes universitarios. *Apuntes universitarios*, 3 (2), 95-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4515369>
- Chun, A., & Choi, J. (2005). Rethinking Procrastination: Positive Effects of "Active" Procrastination Behavior on Attitudes and Performance. *Revista de Psicología Social*, 145(3), 245-264.



- Coicedo, M. C. (2013). *La procrastinación y su incidencia en Productividad en la empresa Álvaro Jean's de la ciudad de Pelileo* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/5744>
- Contreras, V. S. (2016). *Resiliencia y procrastinación laboral en los docentes de instituciones educativas del distrito Los olivos* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1137>
- Díaz-Morales, J.F., & Ferrari, J.R. (2015). More time to procrastination: The role of time perspective. En M. Stolarski, N. Fieulaine, & W. van Beek (Eds). *Time Perspective Theory, Review, Research and Application: Essays in Honor of Philip G. Zimbardo*. DOI 10.1007/978-3-319-07368-2\_20
- Duran, R. C. (2017). *Relación entre la procrastinación académica y la autorregulación emocional en una muestra de estudiantes universitarios de psicología: Caso Pucesa*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1894>
- Ferrari, J. R., & Emmons, R. (1995). Methods of procrastination and their relation to self-control and self-reinforcement. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10, 135-142
- Ferrari, J. R., Johnson, J. L. & Mc Cown, W.G. (1995). *Procrastination and task avoidance: Theory research, and treatment*. Plenum Press.

García, A. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57 (223), 111-120. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000200004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000200004)

García, A. C., Agoitia, P. J, Acata, G. K., Rojas, A. F., Goldansky, B. P. y Alvarado, C. A. (Junio de 2012). Estudiantes de medicina con procrastinación académica: Estudio descriptivo desde la teoría del análisis transaccional. En S. Cortes (Presidencia), *Un espacio de revisión actual de la educación médica y sus perspectivas futuras en el marco de la globalización*. Conferencia llevada a cabo en el III Congreso Internacional de Educación Médica, Puerto Vallarta, Jalisco, México. doi: 10.13140/RG.2.1.3008.9124

García, C.A. (2013). Breve revisión sobre estudios contemporáneos de la procrastinación académica. *Ecos desde la frontera del conocimiento*, 2 (11), 38-53.

Garzón, A. y Gil, F.J. (2017). El papel de la procrastinación académica como factor de la deserción universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 28(1), 307-324. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/49682>

Guzmán, A. M., y Rosales, P.C. (2017). *Validación de la escala de procrastinación en el trabajo (PAWS) al habla hispana* (tesis de pregrado).

Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2765>

Hernández, I., R., & García R., T. (2018). Impacto de la procrastinación en la productividad del gerente. *Revista Boletín Redipe*, 7(11), 220-228. Recuperado de <http://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/625>

Hernández, S. R., Fernández, C.C. y Baptista, L.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.) México D.F.: McGraw-Hil.

Jacinto, H.C. (2017). *“Inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal de administrativo de dos empresas del rubro ventas del distrito de Villa El Salvador-2017”* (tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11305>

Knaus, B. (2002). *The procrastination workbook*. Longmeadow, MA: New Harbinger.

Knaus, W. J. (1973). Overcoming procrastination. *Rational Living*, 8 (2), 2-7.

Lay, C. (1986). At last my reaserch articule en procrastination. *Journal of Research in Personality*, 20, 474-495

Matrángolo, M. G., (2018). Personalidad y Procrastinación académica. *Hologramática*, 1 (27), 3-10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6456995>

- McCown, W., & Roberts, R. (1994). A study of academic and work-related dysfunctioning relevant to college version of an indirect measure of impulsive behavior, *Integra Technical Paper*, 28-94.
- Metin, B., Taris, T. & Peeters, M. (2016). Measuring Procrastination at Work and its Associated Workplace Aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254-263.
- Milgram, N. A., Batori, G., & Mowrer, D. (1993). Correlates of academic procrastination. *Journal of School Psychology*, 31, 487-500.
- Milla, C. (25 de Julio de 2017). Una hora al día invierten los trabajadores chilenos en “sacar la vuelta”. *ADN Radio*. Recuperado de <http://www.adnradio.cl/noticias/sociedad/una-hora-al-dia-invierten-los-trabajadores-chilenos-en-sacar-la-vuelta/20170725/nota/3530048.aspx>
- Nguyen, B., Steel, P., & Ferrari, J.R. (2013). Procrastination's impact in the workplace and the workplace's impact on procrastination. *International Journal of Selection and Assessment*, 21(4), 388-399.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Informe “Perspectivas del empleo”*. Recuperado de [http://dx.doi.org/10.1787/empl\\_outlook-2017-en](http://dx.doi.org/10.1787/empl_outlook-2017-en)
- Parisi, A. y Paredes, M. (2007). Diseño, construcción y validación de una escala de postergación activa y pasiva en el ámbito laboral. *Psicología-Segunda Época*, 26(2), 31-58.

Rafael, U. A. y Ramírez, T. A (2016). *Procrastinación y rendimiento académico en los alumnos de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, 2016*. (tesis de pregrado). Universidad peruana Unión, Tarapoto, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/511>

Real Academia de la Lengua Española. (2014). Procrastinar. En Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=UG8b6uO>

Rico, C. T. (2015). *Procrastinación y Motivación en una muestra de estudiantes de la universidad del bío bío, sede chillán* (Tesis de pregrado). Universidad del Bío Bío, Chillán, Chile.

Rothblum, E.D., Solomon, L.J., & Murakami, J. (1986). Affective, cognitive, and bohevioral differences between high and low procrastinators. *Journal of counseling psychology*, 33 (4), 387.

Salovey P., Mayer, J. D. (1990) Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. 9 185-211. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Skinner, B.F. (1977). *Ciencia y conducta humana*. Barcelona: Fontahella.

Solf, A. (2017). Tiempo productivo en las organizaciones modernas: Aportes de la psicología. *Avances en Psicología: Revista de la facultad de psicología y humanidades*, 25(1), 9-26.

- Solomon, L.J., & Rothblum, E.D. (1984). Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 503-509. doi:10.1037/0022-0167.31.4.503
- Soto, S. S. (2017). *Procrastinación laboral y compromiso organizacional en personal docente y administrativo de dos organizaciones educativas del Callao 2017* (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11337>
- Specter, M. H., & Ferrari, J. R. (2000). Time orientations of procrastinators: Focusing on the past, present, or future? *Journal of Social Behavior and Personality*, 15, 197-202.
- Steel, P. (2009). *Procrastinación*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Steel, P. (2011). *Procrastinación. Por qué dejamos para mañana lo que podemos hacer hoy*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Tuckman, B. (1991). *Measuring procrastination attitudinally and behaviorally*. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=ED319792>
- Wambach, C., Hansen, G., & Brothen, (2001). Procrastination, personality and performance. En National Association for Development Education (NADE). Selected Conference Paper, 3-67.
- Willington, A. y Navarro, L. (2015). ¿Cuántas horas quieren trabajar los chilenos? *Observatorio económico*, N°98,1.

## **ANEXOS**

## Consentimiento Informado para Participantes de Investigación:

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Erixsa Salgado Fuentes, de la Universidad Miguel de Cervantes. La meta de este estudio es poder conocer la procrastinación laboral en ejecutivos de atención telefónicas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a los cuestionarios de Escala de Procrastinación General y laboral, los que deben ser contestados siguiendo las instrucciones que se encuentran al principio de cada cuestionario. Esto tomará aproximadamente entre 15 a 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Erixsa Salgado Fuentes. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es: "conocer la procrastinación laboral en ejecutivos de atención telefónica".

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada si así lo deseo, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Erixsa Salgado Fuentes.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(En letras de imprenta)



**ESCALA DE PROCRASTINACIÓN GENERAL**

Edad:

Sexo:

Antigüedad en el cargo:

Lea atentamente los siguientes enunciados y responda cada uno de ellos con total sinceridad en la columna a la que pertenece su respuesta.

N°	ADAPTACIÓN ESCALA DE PROCRASTINACIÓN GENERAL	Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
1	Cuando tengo una fecha límite para hacer algo, espero hasta el último minuto para hacerlo.					
2	Encuentro una excusa para no hacer lo que tenía que hacer.					
3	Tiendo a perder mucho el tiempo.					
4	Aplazo la toma de decisiones difíciles.					
5	Casi siempre llego a tiempo a mis reuniones.					
6	Cuando me canso de hacer una tarea, tiendo a aplazarla.					
7	Cuando me aburro de una tarea, tiendo a aplazarla.					
8	Me disgusta seguir pautas estrictas.					
9	Sin tener que desarrollar otra actividad importante, aplazo realizar una tarea.					
10	No puedo cambiar mi hábito de perder el tiempo.					
11	Tiendo a descuidar las tareas que me son muy difíciles.					
12	Me distraigo fácilmente cuando trato de concentrarme en hacer algo.					
13	Cuando tomo una decisión, la cumpro.					

